

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PRAKTEK DOKTER MANDIRI DAN KLINIK SWASTA (STUDI KASUS KECAMATAN TEMBALANG SEMARANG)

Nimas Ayu Rina¹, Firdaus Wahyudi², Ani Margawati²

¹Mahasiswa Program Studi S-1 Ilmu Kedokteran Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

² Staf Pengajar Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro
JL. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang-Semarang 50275, Telp. 02476928010

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan kesehatan. Data kunjungan pasien peserta BPJS di Kota Semarang tahun 2014, pada klinik swasta terdapat 253.662 kunjungan (25%) sedangkan di Praktek dokter umum sebanyak 445.608.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Klinik Swasta dan Praktik Dokter Mandiri.

Metode: Deskriptif analitik dengan desain cross sectional. Sampel penelitian adalah pasien BPJS di Klinik Swasta dan Praktik Dokter Mandiri di Kecamatan Tembalang, pemilihan sampel secara cluster random sampling. Instrumen penelitian berupa kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara. Data dianalisa secara univariat dan bivariat dengan uji statistik chi-square dan kolmogorov smirnov. **Hasil:** Terdapat 76 responden (95%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Swasta dan 70 responden (87,5%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Mandiri. Terdapat perbedaan bermakna terhadap dimensi mutu kehandalan ($p=0,008$) dan empati ($p=0,019$). Terdapat perbedaan tidak bermakna terhadap dimensi mutu bukti langsung ($p=0,211$), daya tanggap ($p=0,082$) dan jaminan ($p=0,094$).

Simpulan: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di klinik swasta dan praktik dokter mandiri.

Kata Kunci: Klinik swasta, Praktik dokter mandiri, Bukti langsung, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati

ABSTRACT

DIFFERENCE LEVEL OF BPJS'S PATIENT SATISFACTION TO THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN GENERAL PRACTITIONER AND PRIVATE CLINICS (CASE STUDY IN TEMBALANG DISTRICT)

Background: Quality of service given by health care provider were very important to determine patients satisfaction. Based on BPJS report in Semarang 2014, 253.622 patients have been visited private clinic while 445.608 patients decided to visit general practitioner.

Aim: This research was admitted to find the differences of satisfaction level between BPJS patients that have been treated in private clinic and general practitioner.

Methods: This research using descriptive analytic with cross sectional design. The participants of this research were BPJS patients in private clinic and general practitioners in Tembalang, sample selection by cluster random sampling. The instruments of this research was questionnaires and have been tested for validity and reliability. This study was using

interviews as a technique to collect data from samples. Then, those data were analyzed with univariate test and bivariate test. The test that involved in this study was chi square and kolmogorov smirnov. **Result:** There were 76 respondents (95%) are satisfied to health services in private clinics and 70 respondents (87.5%) are satisfied to health services in general practitioners. There are significant differences of quality dimensional reliability ($p=0,008$) and empathy ($p=0,019$). There are not significant differences of quality dimension tangible ($p= 0.211$), responsiveness ($p = 0082$) and assurance ($p = 0.094$).

Conclusion: There are no significant differences in total levels of patients satisfaction BPJS to quality health care in private clinics and general practitioners.

Keyword : private clinics, general practitioners, tangible, reliability, assurance, empathy

PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya, arah kebijakan pembangunan kesehatan mengutamakan pada upaya promotif dan preventif, yang diantaranya adalah penggerakan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat.¹ Sehat merupakan kebutuhan manusia yang mendasar. Individu yang sehat akan dapat melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari yang maksimal dan dapat menjalankan perannya di masyarakat. Optimalisasi peningkatan kesehatan, bukanlah hal yang mudah karena risiko sakit selalu dapat terjadi, untuk itu diperlukan berbagai upaya kesehatan salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan dan masyarakat.² Setiap individu mengharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Selama ini, belum semua layanan primer memberikan pelayanan bermutu yang bisa memberikan kepuasan kepada pasien. Pada tahun 2014, BPJS Kesehatan menerima 100.000 pengaduan pasien. Pasien tidak puas terutama pada pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan.³

Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya mahal biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang memuaskan. Ketidakpuasan pasien atau masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan cenderung menyebabkan ketidakpatuhan pasien dalam kegiatan pengobatan, tidak menuruti nasehat dan pindah ke faskes lainnya.²

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan. Praktek dokter mandiri dan klinik swasta merupakan bagian dari FKTP yang dikelola oleh pihak swasta, yang turut bertanggung jawab atas kendali mutu dan

kendali biaya. Berdasarkan data kunjungan pasien peserta BPJS di Kota Semarang tahun 2014, pada klinik swasta terdapat 253.662 kunjungan (25%) dengan rata rata 571 kunjungan/bulan sedangkan di Praktek dokter umum sebanyak 445.608 kunjungan (44%) dengan rata rata 502 kunjungan setiap bulannya.⁴ Hal ini menunjukkan ketidakseimbangan distribusi pasien berkunjung dan menjadi penanda adanya perbedaan minat pasien untuk berkunjung ke FKTP.

Kepuasan pasien merupakan salah satu sasaran yang dicapai dalam pengembangan JKN, dimana dalam peta jalan JKN disebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas diberikan pelayanan oleh faskes yang bekerjasama dengan BPJS pada tahun 2014 dan pada akhirnya mencapai kepuasan pasien sebesar 85% pada tahun 2019.⁵

Sesuai dengan perjalanannya, masyarakat pengguna JKN mulai memperhatikan mutu layanan yang ditunjukkan dengan kepuasan mereka menerima pelayanan dari faskes BPJS Kesehatan. Pada tahun 2019 kepesertaan JKN bersifat wajib bagi seluruh masyarakat, hal ini tentu berdampak pada dibutuhkannya faskes yang lebih banyak dari sebelumnya untuk melayani peserta JKN, sehingga kendali mutu menjadi prioritas untuk mencapai kepuasan pasien sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan.

Penelitian kepuasan pasien telah banyak dilakukan. Menurut penelitian yang dilakukan di Poliklinik Surabaya tahun 2014 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien sebesar (68%),⁶ kemudian penelitian di Bandar Lampung tahun 2015 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter praktik lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas,⁷ namun belum ada penelitian tentang kepuasan pasien peserta BPJS di FKTP Praktek dokter mandiri dan klinik swasta pada era JKN khususnya di Kecamatan Tembalang Semarang.

METODE

Penelitian observasional analitik studi *cross-sectional* menggunakan data primer FKTP yang terdaftar BPJS Kesehatan di Kecamatan Tembalang. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan minimal 2 kali pelayanan dari praktek dokter mandiri atau klinik swasta dan berusia antara 18 – 60 tahun. Kriteria Eksklusi penelitian ini adalah pasien memiliki hubungan dekat dengan dokter di praktek dokter mandiri atau klinik

swasta dan memiliki gangguan dalam berkomunikasi verbal atau gangguan penglihatan sehingga tidak bisa memberikan penilaian secara baik.

Sampel diambil dengan *cluster random sampling* berdasarkan 8 FKTP yaitu 4 klinik swasta dan 4 praktek dokter mandiri yang terdaftar BPJS di Kecamatan Tembalang. Berdasarkan rumus besar sampel didapatkan minimal 148 orang, dan dikenakan menjadi 160 orang kemudian terbagi menjadi 20 responden setiap FKTP.

Variabel bebas penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan praktek dokter mandiri dan klinik swasta. Variabel terikat penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien BPJS dinilai dari lima dimensi mutu (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati).

Pada kedua kelompok penelitian dilakukan pengolahan dan analisis data secara studi analitik mengenai perbedaan tingkat kepuasan pasien total dan perdimensi mutu di praktek dokter mandiri dan klinik swasta.

HASIL

Karakteristik Subyek Penelitian

Jumlah sampel sebanyak 160 responden, yang terbagi menjadi 2 kelompok yaitu klinik swasta dan praktik dokter mandiri dengan masing-masing 80 responden. Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin perempuan (61.9%)

Tabel 1. Distribusi berdasarkan jenis kelamin

Sex	Frekuensi	Persen(%)
Laki-laki	61	38.1
Perempuan	99	61.9
Total	160	100

Tabel 2 terlihat sebagian besar jenjang pendidikan responden adalah SMA/ sederajat (45,6% dari 160 responden), sedangkan yang paling rendah adalah tidak sekolah (1,9% dari 160 responden).

Tabel 2. Distribusi berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
Tidak sekolah	3	1.9
SD	4	2.5
SMP	20	12.5

SMA/Sederajat	73	45.6
D3/Perguruan tinggi	60	37.5
Total	160	100

Tabel 3 menggambarkan bahwa sebagian kecil responden penelitian bekerja sebagai TNI/POLRI (3,8% dari 160 responden), sedangkan sebagian besar responden terdistribusi pekerjaan lainnya seperti karyawan perusahaan, guru, pengacara dan lain-lain.

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen (%)
Tidak bekerja	26	16.3
Buruh	14	8.8
Pedagang	9	5.6
PNS	9	5.6
TNI/POLRI	6	3.8
Wiraswasta	31	19.4
Pelajar	19	11.9
Lainnya	46	28.7
Total	160	100

Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik dan Praktik Dokter

Pada Tabel 4 disajikan perbedaan tingkat kepuasan pasien di klinik dan praktek dokter mandiri, hasilnya tidak terdapat perbedaan yang bermakna secara statistik antara tingkat kepuasan pasien BPJS di klinik dan praktek dokter mandiri ($p=0,162$).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien di klinik dan praktik dokter

Status FKTP	Puas	Tidak Puas	95% CI	PR	P
Klinik	76	4	0.009- 0.261	1.82	0.162
	95.0%	5.0%			
Praktik Dokter	70	10			
	87.5%	12.5%			

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu

Pada Tabel 5 disajikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu, hasilnya tidak terdapat perbedaan bermakna pada tiga item dimensi mutu yaitu bukti langsung ($p=0,113$), daya tanggap ($p=0,053$) dan jaminan ($p=0,056$). Pada item dimensi kehandalan dan empati terdapat perbedaan bermakna. Terlihat perbedaan yang paling tinggi adalah dimensi empati dengan $PR=2,26$ (95% CI : 0.044-0.317).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu

Mutu Pelayanan		Klinik	Praktik Dokter	95% CI	PR	P
Bukti Langsung	puas	74	68	0.011-0.257	1.56	0.133
		92.5%	85.0%			
	tidak puas	6	12			
		7.5%	15.0%			
Kehandalan	puas	50	66	0.075-0.352	0.63	0.005
		62.5%	82.5%			
	tidak puas	30	14			
		37.5%	17.5%			
Daya Tanggap	puas	68	58	0.014-0.281	1.52	0.053
		85.0%	72.5%			
	tidak puas	12	22			
		15.0%	27.5%			
Jaminan	puas	74	66	0.017-0.278	1.76	0.056
		92.5%	82.5%			
	tidak puas	6	14			
		7.5%	17.5%			
Empati	puas	75	64	0.056-0.320	2.26	0.010
		93.8%	80.0%			
	tidak puas	5	16			
		6.20%	20.0%			

Pada dimensi bukti langsung terlihat adanya perbedaan tidak bermakna dengan Rasio prevalensi (PR) = 1,56. Dimensi kehandalan, terdapat perbedaan bermakna, dengan Rasio prevalensi (PR) =0,63. Pada dimensi daya tanggap terlihat adanya perbedaan tidak bermakna dengan Rasio prevalensi (PR) = 1,52. Pada dimensi jaminan, terlihat perbedaan tidak bermakna menghasilkan Rasio prevalensi (PR) =0,094. Pada dimensi empati, terdapat perbedaan bermakna, dengan Rasio prevalensi (PR) = 0,019.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

Tabel 6 menunjukkan bahwa jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan tidak memiliki nilai yang bermakna (p<0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan tidak berpengaruh terhadap penelitian ini.

Tabel 6. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

		Tingkat Kepuasan		p
		puas	tidak puas	
Jenis Kelamin	Laki-laki	6 (90.2%)	6 (9.8%)	0.703
	Perempuan	91(91.9%)	8 (8.1%)	
Pendidikan	Tidak sekolah	3 (100%)	0 (0%)	0.999
	SD	4 (100%)	0 (0%)	
	SMP	19 (95%)	1 (5%)	
	SMA	65 (89%)	8 (11%)	
	D3/S1	55 (91,7%)	5 (8,3%)	
Pekerjaan	Tidak bekerja	24(92,3%)	2 (7,7%)	0.995
	Buruh	14 (100%)	0 (0%)	
	Pedagang	8 (88,9%)	1 (11,1%)	
	PNS	7 (77,8%)	2 (22,2%)	
	TNI/POLRI	6 (100%)	0 (0%)	
	Wiraswasta	28 (90,3%)	3 (9,7%)	
	Pelajar	18 (94,7%)	1 (5,3%)	
	Lainnya	41 (89,1%)	5 (10,9%)	

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan bermakna tingkat kepuasan pasien pada item dimensi mutu kehandalan dan empati. Pada dimensi kehandalan menunjukkan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di klinik swasta sebanyak 30 orang, sedangkan praktik dokter mandiri hanya 14 orang. Hal ini disebabkan karena prosedur pendaftaran dan waktu tunggu pasien yang mungkin berkaitan dengan jumlah kunjungan pasien di 3 praktek dokter pada penelitian ini lebih sedikit dari pada kunjungan di klinik

swasta sehingga memberikan kepuasan lebih. Pada dimensi empati menunjukkan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di klinik swasta berjumlah 5 orang, sedangkan pada praktik dokter mandiri berjumlah 16 orang. Dimensi mutu empati memiliki perbedaan bermakna dengan peluang puas paling tinggi, dengan nilai rasio prevalensi (2,26). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Kediri (2013) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati penyedia pelayanan dan kepuasan pasien.²²

Perbedaan tingkat kepuasan pasien yang tidak bermakna didapatkan pada item dimensi mutu bukti langsung, daya tanggap dan jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa di klinik maupun di praktek dokter mandiri, penilaian pasien tidak jauh berbeda dilihat dari dimensi bukti langsung, daya tanggap dan jaminan yang mana semuanya menunjukkan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (nilai $p > 0,05$). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan di Bandung pada tahun 2006 yang menyebutkan tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung,²³ karena pada dasarnya manusia laki-laki maupun perempuan mempunyai kepuasan rata-rata yang ingin dicapai. Penelitian lain yang sejalan dengan hasil penelitian ini adalah tidak terdapatnya hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di Puskesmas Kota Manado ($p=0,9$).¹² karena pada dasarnya setiap orang termasuk yang berpendidikan rendah pun menginginkan layanan yang bermutu serta memiliki standar kepuasan tersendiri.

Terdapat hasil penelitian yang tidak sejalan terhadap pekerjaan. Menurut hasil penelitian di Bandung, terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung,²³ sedangkan pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Perbedaan hasil penelitian disebabkan karena distribusi pekerjaan responden di kedua jenis fasilitas kesehatan pada penelitian ini tidak jauh berbeda sehingga memberikan penilaian yang hampir serupa. Namun tentunya kepuasan pasien tidak bisa ditarik hanya pada satu sisi karena dipengaruhi oleh banyak faktor yang merupakan konsep multi dimensi.

Keterbatasan utama penelitian ini adalah perbedaan kepuasan pasien ini agak sedikit bias karena responden yang digunakan berbeda antara kedua fasilitas kesehatan, sebaiknya menggunakan responden yang sama yang pernah berkunjung ke kedua jenis fasilitas

kesehatan yaitu praktek dokter mandiri dan klinik swasta sehingga bisa dibandingkan penilaiannya. Keterbatasan lain penelitian ini adalah perlunya mengulangi dan menjelaskan kembali maksud dari pertanyaan yang telah diajukan pada responden karena tidak semua responden dapat dengan mudah memahami pertanyaan yang diajukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Tidak ada perbedaan yang bermakna antara klinik swasta dibandingkan praktek dokter mandiri terhadap tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Pada dimensi mutu kehandalan dan empati terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien yang bermakna, sedangkan pada dimensi mutu bukti langsung, daya tanggap dan jaminan tidak ditemukan perbedaan tingkat kepuasan pasien yang bermakna. Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan bukan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada penelitian ini.

Saran

Pada klinik swasta, perlu ditingkatkan kinerja dari dimensi kehandalan seperti kecepatan prosedur pendaftaran dan waktu tunggu pasien. Pada praktik dokter mandiri, perlu diperbaiki dimensi empati seperti ketersediaan waktu komunikasi dokter dan empati terhadap keluhan pasien.

Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pengukuran tingkat kepuasan tidak hanya pada pasien tetapi juga dilakukan pada petugas di FKTP maupun BPJS kesehatan mengingat kepuasan pasien, kepuasan provider dan kepuasan badan penyelenggara merupakan hal yang saling terkait satu sama lain untuk pencapaian sasaran pelaksanaan jaminan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Miswar I. Perbedaan persepsi pasien dengan petugas terhadap mutu layanan rawat jalan di puskesmas sarolangun tahun 2011. Jakarta : Universitas Indonesia; 2011
2. Eka Prasetyawati A. Buku kedokteran keluarga. Jakarta : Rineka Cipta; 2010.
3. Armenia R. BPJS kesehatan terima ratusan ribu keluhan selama 2014; 2015 [publikasi 9 Mei 2015; diakses 28 Januari 2016] <http://www.cnnindonesia.com>

4. Dinas Kesehatan Kota Semarang. Profil kesehatan kota semarang tahun 2014. Semarang: Dinas Kesehatan Kota Semarang; 2015.
5. Bachrul Ulum M. Analisis pengaruh kualitas produk kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen outlet biru di yogyakarta. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2011.
6. Aminudin M, J.M.L. Umboh, Ardiansa A. T. Tucunan. Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas siko ternate. Manado : Universitas Sam Ratulangi; 2015.
7. Eko Wilantara I. Analisis kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan pada pelayanan rawat jalan tingkat pertama (rjtp) di kota bandar lampung. Lampung: Universitas Sriwijaya; 2015.
8. Widiatuti Ni Made. Hubungan jenis fasilitas kesehatan tingkat pertama, status kepesertaan, dan karakteristik sosio-demografis dengan tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di kota denpasar [Tesis]. Denpasar : Universitas Udayana; 2015.
9. Windari, Era Nurisa. *Hubungan empati petugas dan kepuasan pasien dengan kepatuhan pasien dalam melaksanakan anc pada ibu hamil trimester iii (di wilayah kerja puskesmas ngasem kabupaten kediri)* [Tesis]. Solo : Universitas Sebelas Maret; 2013.
10. Asep Dian Abdilah, Muhamad Ramdan. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas sindangkerta kabupaten bandung barat. Bandung : STIKES A. Yani; 2006