

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AIKMEL TAHUN 2022

*The Relationship of Service Quality of Registration Officers with Patient
Satisfaction of BPJS Outboards At The Aikmel Puskesmas In 2022*

Anisa Ratna Dewi¹, M. Adnan²

^{1,2}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Email: abdulazizfatriyawan.aars@gmail.com

Abstract

The ability of officers to meet patient needs can be measured by the level of patient satisfaction. There are patients who complain and complain to the registration officer, the complaint shown to the clerk at the registration is in the form of a complaint about the length of time in providing service, so that the patient waits long and the officers are less friendly in providing services. This study aims to determine the relationship between the service quality of registration officers and the satisfaction of outpatient BPJS patients at the Aikmel Health Center. This study is an analytic observational study with a cross sectional data design, the sample in this study was 85 respondents who were outpatient BPJS patients at Aikmel Health Center. The collection tools and methods used are questionnaires through the interview method conducted from April to July 2022. The data analysis used is univariate and bivariate analysis with Kendall's test. The results of the Kendall's tau test showed that the service quality of the registration officer was significantly related to patient satisfaction. It was known that the percentage of patients who were satisfied was higher, namely 43 people with a percentage (50.6%) compared to patients who felt very satisfied, amounting to 37 people with a percentage (43.5 %) and those who feel dissatisfied are 7 people with a percentage (5.9 %). The results of the bivariate analysis with the Kendall's tau test were obtained that the p value (Approx.Sig) = 0.000 < 0.05 which means (significant) so that the hypothesis is accepted. The results showed that patients were satisfied with the service quality of the registration officer at the Aikmel Health Center, the better the service quality.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

Abstrak

Kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Adanya pasien yang mengeluh dan komplain terhadap petugas pendaftaran, komplain yang ditunjukkan kepada petugas di pendaftaran berupa komplain terhadap lama dalam melakukan pelayanan, sehingga pasien lama menunggu dan petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Aikmel. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan data bersifat *cross sectional*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden yang merupakan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Aikmel. Alat dan metode pengumpulan yang digunakan adalah lembar kuesioner melalui metode wawancara yang dilakukan mulai dari bulan April-Juli 2022. Analisis data yang digunakan yaitu analisa univariat dan bivariat dengan uji Kendall's. Hasil uji kendall's tau diperoleh bahwa kualitas pelayanan petugas pendaftaran berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa persentase pasien yang

merasa puas lebih tinggi yaitu sebanyak 43 orang dengan persentase (50,6 %) dibandingkan dengan pasien yang merasa sangat puas berjumlah 37 orang dengan persentase (43,5 %) dan yang merasa kurang puas berjumlah 7 orang dengan persentase (5,9 %). Hasil analisis bivariat dengan uji kendall's tau diperoleh bahwa nilai p (Approx.Sig) = 0,000 < 0,05 yang berarti (signifikan) sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Aikmel, semakin bagus kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya menurut (RI NO 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas).

Organisasi yang baik, diperlukan staf bagian penerimaan pasien yang mempunyai keterampilan tertentu yaitu, pewawancara, pencatat, dapat melakukan koordinasi dengan baik, mempunyai kemampuan umum tentang puskesmas menguasai pekerjaannya, dan yang lebih penting adalah petugas yang mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik (Goldberg, 1996).

Pada umumnya, pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak puskesmas, komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut. “kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan di nikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan.” (Assauri, 2003).

Untuk mengurangi angka kematian di Indonesia, pemerintah Indonesia akhirnya meluncurkan sebuah program asuransi massal bagi masyarakat Indonesia dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS (Purnomo, 2013).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut di tujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Fer dan Makhfudli, 2009).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya Puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai. Terdapat dua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, yaitu pihak memberi pelayanan (Puskesmas) dan pihak penerima pelayanan (Pasien).

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Aikmel”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan data bersifat *cross sectional*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden yang merupakan pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Aikmel. Alat dan metode pengumpulan yang digunakan adalah lembar kuesioner melalui metode wawancara yang dilakukan mulai dari bulan April-Juli 2022. Analisis data yang digunakan yaitu analisa univariat dan bivariat dengan uji Kendall's.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil persepsi responden terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran diketahui responden yang menilai kualitas pelayanan yang berkualitas yaitu berjumlah 43 orang dengan persentase (50,6 %), dan yang menilai kualitas pelayanan yang sangat berkualitas berjumlah 35 orang dengan persentase (41,2%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan yang kurang berkualitas berjumlah 7 orang dengan persentase (8,2 %).

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan kepuasan pasien dan ketepatan penyampaian untuk melampaui harapan pasien mengenai pelayanan jasa yang diberikan. Jika dilihat dari analisa kualitas pelayanan adalah sangat berkualitas dan baik hanya ada sedikit lagi yang harus ditingkatkan yaitu ketanggapan petugas. Petugas harus mempunyai wawasan yang lebih luas lagi mengenai pelayanan dan fasilitas yang ada di Puskesmas Aikmel dan petugas perlu memperbaiki kinerja kerja mereka agar menjadi sumber daya manusia (SDM) yang lebih baik lagi dari sebelumnya untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pasien.

Berdasarkan hasil identifikasi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel, diketahui bahwa jumlah responden 85 dengan persentase (100,0 %), dimana diketahui persepsi pasien rawat jalan yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang dengan persentase (5,9 %), responden yang merasa puas sebanyak 43 orang dengan persentase (50,6 %), dan responden yang merasa sangat puas sebanyak 37 orang dengan persentase (43,5 %).

Berdasarkan analisa tersebut dapat diketahui bahwa persentase pasien yang merasa puas lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang puas. Setelah dilakukan perhitungan dari pertanyaan yang diajukan kepada responden melalui kuesioner, berdasarkan 5 aspek kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari hasil 5 aspek tersebut. Aspek yang memiliki nilai yang paling rendah adalah aspek Reliability (Kepercayaan) terutama pada pertanyaan yang berbunyi (Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Luas Sehingga Dapat Menjawab Pertanyaan Pasien) yaitu sebanyak 107.

Dari hasil tersebut, petugas di Puskesmas Aikmel harus meningkatkan lagi kepercayaan kepada pasien, karena kepercayaan pasien itu sangat penting dengan adanya rasa percaya di dalam diri pasien maka pasien akan yakin dengan kualitas

pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Aikmel tersebut. Jika petugas mempunyai integritas pengetahuan yang tinggi, dan dapat diandalkan integritas yang tinggi tersebut dikaitkan dengan kualitas, kompeten, jujur, fair, bertanggung jawab dan suka menolong dan mempunyai perilaku yang baik (Morgan & Hunt, 1994). Pasien pasti tidak merasa dirugikan, karena petugas peduli dan perhatian pada hak yang dimiliki pasien ketika pasien datang berobat ke Puskesmas Aikmel tersebut. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang diberikan.

Berdasarkan data hasil analisa hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel, dapat diketahui bahwa responden dengan persepsi kualitas pelayanan yang kurang berkualitas yaitu berjumlah 7 orang dengan persentase (8,2 %), yang menilai kualitas pelayanan yang sangat berkualitas berjumlah 35 orang dengan persentase (41,2%), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan yang berkualitas berjumlah 43 orang dengan persentase (50,6 %), dimana yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 5 dengan persentase (5,9 %) dan yang merasa puas sebanyak 43 orang dengan persentase (50,6 %), dan yang merasa sangat puas sebanyak 37 orang dengan persentase (43,5 %).

Berdasarkan analisis Kendall's tau ditemukan nilai p (Approx. Sig) = 0,000 < 0,05 yang berarti (signifikan). Ini berarti ada Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan di Puskesmas Aikmel. Dasar pengambilan keputusan ini adalah jika nilai p lebih kecil dari 0,05 sehingga dengan demikian, adanya hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Aikmel.

KESIMPULAN

Persepsi responden yang menilai kualitas pelayanan sangat berkualitas yaitu sebanyak 35 orang dengan persentase (41,2 %), dan yang menilai kualitas pelayanan berkualitas sebanyak 43 orang dengan persentase (50,6 %), sedangkan yang menilai kualitas pelayanan yang kurang berkualitas sebanyak 7 orang dengan persentase (8,2 %). Persepsi responden terhadap kepuasan pasien responden yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang dengan persentase (5,9 %), responden yang merasa puas sebanyak 43 orang dengan persentase (50,6 %), sedangkan responden yang merasa sangat puas sebanyak 37 orang dengan persentase (43,5 %). Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien bpjs rawat jalan di Puskesmas Aikmel bahwa kualitas pelayanan petugas pendaftaran berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ditemukan nilai p (Approx. Sig) = 0,000 < 0,05 yang berarti (signifikan). Ini berarti ada Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Aikmel.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Pare-Pare. *Jurnal MKMI*. Pp 71-72.
- Arikunto. (2017). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Assauri. (2003). *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*.
- Fer dan Makhfudli (2009). Analisis Kualitas pelayanan pasien pengguna Bpjs Rawat jalan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Lambur Luar Kab Tanjung Jabung Timur.
- Goldberg. (1996). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.
- Gronroose. (2007). *Servqual Attributes Affecting Customer*.
- Hartono. (2010). *Konsep Analisa Laporan Keuangan dengan Pendekatan*.
- Hidayat. (2007). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Juliestya. (2017). *Kepuasan Pasien Ditempat Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien*.
- Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia 2009.
- Kasmir. (2017). *Customer Service: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler. (2005). *Manajemen pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler & Thoha. (2002). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di RS Mh. Thamrin Cileungsi.
- Notoatmodjo. (2010). *Metologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nooria. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: pendekatan praktis (P.P. Lestari, ED) (4 th ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Morgan and Hunt. (1994). Mentioned That Customer Trust And Commitment Are Both Imperative For Maintening Relationships.
- Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomer 75 Tahun 2014 Pasal 1. Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Pohan Imbalo S. (2016). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan Imbalo, S. (2002). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran. EGC.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit. Buku kedokteran UGM.
- Purnomo. (2013). *Lembaga Penyelenggara Program Jaminan Sosial Indonesia*.
- Puji Pertiwi Ilahi. 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan. *Skripsi*.
- Rachmita Defitri. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mataran. *Karya Tulis Ilmiah*.
- Rahadi Fitra Nova. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi*.
- Rizki, Arifin, & Sudjito, (2018). *Pelayanan kualitas bermutu, kepuasan pasien*.
- Sinta Nuriyanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. Pp. 16-17.
- Saryono, (2013). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menciptakan Kualitas Pelayanan.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Tjiptono. (2011). Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan
- Tjiptono. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang.
- Wirajatmi. (1998). *Jurnal ilmu administrasi media pengembangan ilmu praktik administrasi*.
- Yuni Sara. 2019. “ Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasn Pasien Poli Penyakit Dalam di RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN Tahun 2019”., *skripsi*. Pp. 12-18.

