

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA FIRDAUS YOGYAKARTA

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TO HEALTH SERVICE IN CLINIC PRATAMA FIRDAUS YOGYAKARTA

Afriska Dwi Artina¹⁾, Nurul Maziyyah.²⁾

¹⁾Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

afriska28@gmail.com

INTISARI

Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Klinik Pratama Firdaus merupakan sarana fasilitas kesehatan yang dikembangkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), yang melayani pasien menggunakan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dana Sehat Muhammadiyah (DSM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan dan perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penilaian kualitas pelayanan digunakan 5 dimensi, yakni dimensi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Sampel yang digunakan sejumlah 100 pasien yang terbagi menjadi dua kelompok BPJS dan DSM serta memenuhi kriteria inklusi. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji *Mann-Whitney*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,52% pasien DSM dan 82,01% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan uji *Mann-Whitney* diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dan pasien DSM pada aspek Berwujud, Keandalan, dan Daya tanggap ($p > 0,05$) sedangkan pada aspek jaminan dan Empati terdapat perbedaan yang signifikan ($p < 0,05$).

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, BPJS, DSM.

ABSTRACT

With the increase of patient demand and expectation toward health services, health providers should improve the quality of health services. Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta is a health facility developed by Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), which serves patients using Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dana Sehat Muhammadiyah (DSM) insurance. This research aims to determine the differences of BPJS and DSM patient satisfaction on health service in Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

This research is descriptive analytic with cross sectional approach. Sample was collected by using purposive sampling method. Assessment of service quality was examined by 5 dimensions, which is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The number of sample was 100 patients divided into two groups, BPJS and DSM which match the inclusion criteria. Measurement of satisfaction used questionnaires and interviews. Final data was analyzed by using Mann-Whitney test.

The results showed that 78.52% of DSM patients and 82.01% of BPJS patients were satisfied with the health services in Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Based on the Mann-Whitney test, there were no differences in the level of satisfaction between BPJS and DSM patients in the aspect of Tangible, Reliability and Responsiveness ($p > 0,05$), whereas in the aspect of assurance and Empathy there were significant differences ($p < 0,05$).

Keywords: *Satisfaction, Health Service, BPJS, DSM.*

PENDAHULUAN

Menurut Kotler dan Armstrong (1996) indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan adalah kepuasan pelanggan. Rendahnya pelayanan kepuasan pelanggan akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan karena kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Pelayanan kesehatan dijamin langsung oleh asuransi kesehatan, di Indonesia ada berbagai macam asuransi kesehatan yakni: ASKES, Jamkesmas, Jamkesda, Jamsostek dan lain sebagainya. Asuransi kesehatan ASKES biasanya digunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS), asuransi kesehatan lainnya biasanya digunakan oleh Non PNS walaupun tidak menutup kemungkinan PNS menggunakan asuransi kesehatan selain ASKES ataupun sebaliknya. Penyelenggara jaminan kesehatan nasional diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Pelayanan kesehatan milik swasta ikut berperan dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan di Indonesia, salah satunya amal usaha Muhammadiyah.

Program pelayanan kesehatan Muhammadiyah yang dijalankan di Klinik Pratama Firdaus biasa disebut dengan Dana Sehat Mahasiswa (DSM).

Klinik Pratama Firdaus merupakan salah satu sarana fasilitas kesehatan terbaru yang dikembangkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Klinik Pratama Firdaus menyediakan pelayanan kesehatan kepada pasien yang menggunakan BPJS dan mahasiswa yang menggunakan DSM.

Perlunya peningkatan mutu pelayanan pada suatu fasilitas kesehatan supaya dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien (Azwar, 1996).

METODOLOGI

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan membagi kuesioner dan melakukan wawancara di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta periode Juni-Desember 2016. Penelitian ini mengambil lokasi di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta pada waktu Juni-Desember 2016.

Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien yang melakukan pemeriksaan dan menerima pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus serta memenuhi kriteria inklusi. Jumlah sampel yang digunakan adalah 50 responden kelompok BPJS dan 50

responden kelompok DSM. Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *purposive sampling*.

Kriteria inklusi: Pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan poli umum, poli gigi, dan poli farmasi, pasien yang menggunakan asuransi BPJS atau DSM, serta pasien yang bersedia menjadi responden.

Kriteria eksklusi: Responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Pasien BPJS atau DSM yang mendapatkan pelayanan kesehatan dan variabel tergantung tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi *Service Quality*. Alat yang digunakan untuk penelitian adalah kuesioner dan pertanyaan wawancara.

Validasi dan Reliabilitas kuesioner dilakukan terhadap 30 responden dan di analisis dengan korelasi *product moment* dan *Cronbach Alpha*. Hasil uji validasi semua item valid ($r > 0.374$) dan kuesioner *reliable* ($\alpha > 0.60$).

Penilaian tingkat kepuasan pasien pada kuesioner dilakukan dengan skala Likert 1-4 mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju. Data yang didapatkan dari hasil kuesioner dirubah menjadi data persentase. Sebagai tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan.

a. Pasien Sangat Puas dengan skor : 76-100%

b. Pasien Puas dengan skor : 56-75%

c. Pasien Tidak Puas dengan skor : 40-55%

d. Pasien Sangat Tidak Puas dengan skor : <40%

(Arikunto, 1998)

Analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan DSM menggunakan Uji *mann-whitney test* (Dahlan, 2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien dari hasil wawancara dan digambarkan dalam bentuk diagram batang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden pasien yang melakukan pemeriksaan dan menerima pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus pada periode bulan September-Desember 2017.

Responden dibagi menjadi kelompok BPJS sebanyak 50 responden dan kelompok DSM sebanyak 50 responden. Pasien yang telah selesai melakukan pemeriksaan di Klinik Pratama Firdaus akan diberikan kuesioner dan kemudian dilakukan wawancara. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan adalah indikator yang dinilai pada penelitian ini.

Analisis tingkat kepuasan pasien dilihat dari setiap dimensi Berwujud (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) diperoleh dari rata-rata tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan

pelanggan lebih banyak lagi (Hayaza, 2013).

Tabel 1. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan DSM

KEPUASAN	DSM (%)	BPJS (%)
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	78,52	82,01
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	77,89	79,76
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78,10	79,80
Jaminan (<i>Assurance</i>)	76,01	79,51
Empati (<i>Empathy</i>)	76,76	80,26

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui gambaran kepuasan pasien BPJS dan DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

1. Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Sarana berwujud (*Tangibles*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas berwujud atau fisik, perlengkapan, pegawai, kerapian penampilan karyawan dan sarana komunikasi. Berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS sebesar 82,01% dan DSM sebesar 78,52% yang berarti persentase pasien BPJS merasa puas lebih tinggi dibanding DSM.

2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

didapatkan hasil rata-rata kepuasan, yaitu sebesar 77,89% untuk pasien DSM dan 79,76% untuk pasien BPJS. Hasil yang didapatkan persentase pasien DSM lebih tinggi dibanding pasien BPJS. Responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan

Klinik Pratama seperti prosedur pelayanan administrasi, perawatan, sikap petugas, dan hasil perawatan.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) meliputi kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat, prosedur yang sederhana, dan waktu pemeriksaan yang tepat. Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS dan DSM sebesar 78,10% untuk DSM dan 79,80% untuk BPJS.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) berdasarkan tabel 1, menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 76,01% untuk kelompok DSM dan 79,51% untuk pasien BPJS. Pasien puas terhadap kemampuan dokter, perawat, apoteker dan petugas lainnya dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan pasien.
5. Dimensi Empati (*Empathy*). Empati (*Empathy*) adalah dimensi kualitas pelayanan meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih, dan memenuhi kebutuhan pasien. Nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS dan DSM berdasarkan dimensi jaminan adalah 76,76% untuk kelompok DSM dan 80,26% untuk pasien BPJS.

Analisis perbedaan tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan uji *Mann-Whitney Test* untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rerata kepuasan pasien

terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus antara kelompok pasien BPJS dengan kelompok pasien DSM.

Tabel 2. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan DSM

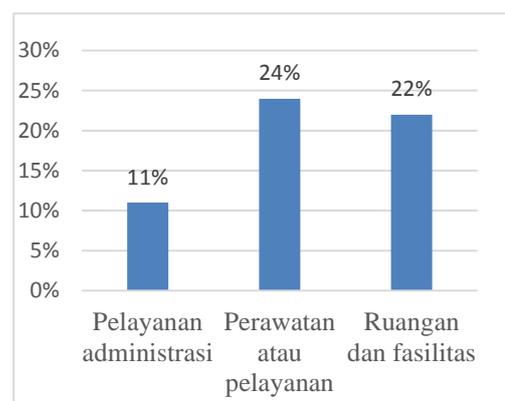
KEPUASAN	DSM	BPJS	ρ sig (2-tailed)
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	78,52	82,01	0,217
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	77,89	79,76	0,867
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78,10	79,80	0,360
Jaminan (<i>Assurance</i>)	76,01	79,51	0,015
Empati (<i>Empathy</i>)	76,76	80,26	0,026

Hasil yang diperoleh pada tabel 2, diketahui dimensi Berwujud (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai ρ sig (2-tailed) > 0,05 yang berarti tidak ada perbedaan bermakna antara kepuasan pasien kelompok BPJS dan kelompok DSM. Namun pada dimensi Jaminan (*assurance*) dan dimensi Empati (*empathy*) memiliki nilai ρ sig (2-tailed) < 0,05 berbeda signifikan yang artinya terdapat perbedaan kepuasan pada pasien kelompok BPJS dan pasien kelompok DSM.

Perbedaan kepuasan ini bisa jadi dikarenakan perbedaan usia, mahasiswa ingin mendapatkan pelayanan secara cepat, tepat dan memuaskan tanpa harus menunggu lama. Berbeda dengan pasien kelompok BPJS yang sudah merasa cukup dengan pelayanan yang diberikan dan mengharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Banyaknya pengalaman dan pengetahuan yang diterima pemuda, orang dewasa dan pensiun dapat mempengaruhi suatu persepsi (Hershey & Wilson, 1997).

Analisis faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien dapat diperkirakan dari hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada responden.



Gambar 1. Faktor-faktor yang pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan

Berdasarkan gambar 1, diperoleh 11% pasien yang telah di wawancara menyatakan kurang puas terkait pelayanan administrasi, 24% pasien menyatakan kurang puas terkait perawatan atau pelayanan, pasien berpendapat poli pemeriksaan yang disediakan klinik masih sangat terbatas, selain itu waktu tunggu pelayan untuk diperiksa dan pemberian obat cukup lama. Menurut Simamora (2002) Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien.

Faktor ruangan dan fasilitas yang tersedia di Klinik Pratama Firdaus pada gambar 1, dapat diketahui sebanyak 22% pasien menyatakan ketidakpuasan dari segi ruangan dan fasilitas. Menurut teori Prasetijo (2004) mengatakan bahwa desain dan tata letak fasilitas jasa, keadaan (*setting*) dan lingkungan tempat jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh dilupakan dalam desain jasa.

KESIMPULAN

1. Pasien BPJS dan DSM sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus.
2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan ρ sig (2-tailed) > 0,05 pada aspek Berwujud, Keandalan, dan Daya tanggap namun terdapat perbedaan yang signifikan ρ sig (2-tailed) < 0,05 pada aspek jaminan dan Empati.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amstrong G. Kotler P. 1996. *Principles of Marketing*, copyright 1996, Muze.Inc.
2. Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
3. Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PT. Arkans.
4. Dahlan, M.S. 2013. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika. pp: 130-134.
5. Hayaza, Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 2 No. 2.
6. Hershey DA Wilson JA .1997. Age Differences in Performance Awereness on a Complex Financial Decision-making Task, *Experimental Aging Research*, 257-273.
7. Pohan, I. S. 2007 *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
8. Prasetijo, R., dan Ihalauw, J. 2004. *Prilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi press
9. Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.