

JURNAL PENELITIAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH WATES KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2013**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Dalam
Bidang Ilmu Pemerintahan Pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh:

HARRY GURUH AKBAR

NIM: 20090520068

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2013

ABSTRAK

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Masalah manajemen atau pelayanan di rumah sakit pada akhir-akhir ini memang banyak menjadi bahan pembahasan atau pembicaraan dikalangan masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dalam mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Rejo?*. Data diperoleh meliputi data dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Hasil analisis data diperoleh dari indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut yang memperoleh nilai indeks tertinggi adalah variabel empati yaitu (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, indeks sebesar 3,78% masuk dalam kategori baik, yang kedua adalah Keresponsifan (*Responsiveness*) yaitu unsur daya tanggap dan Keyakinan (*Confidence*) yaitu mencakup pengetahuan, bebas keragu-raguan dengan nilai sama yaitu indeks 3,71%, yang ketiga adalah Berwujud (*Tangible*) yaitu dari segi kelengkapan fasilitas dan kebersihan dengan indeks 3,66 %, keempat adalah Standar Pelayanan BPJS Kesehatan indeks 3,60, dan terakhir adalah Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan indeks 3,13%. Dari Hasil indeks secara keseluruhan yang mencakup lima variabel tersebut berdasarkan kenyataannya sebesar 3,59 yaitu masuk dalam kategori baik sedangkan harapannya sebesar 3,78 masuk dalam kategori baik

1. Pendahuluan

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Salah satu wujud paling dasar dari pemenuhan kebutuhan peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia adalah didirikannya Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Puskesmas hadir sebagai bentuk formal kepanjangan tangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan akan kualitas kesehatan yang lebih baik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas menjadi suatu yang menarik untuk dibahas akhir-akhir ini terutama berkaitan dengan asuransi kesehatan yang disebut sebagai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mensyaratkan masyarakat untuk membayar iuran sebagai bentuk semangat gotong royong peningkatan kualitas kesehatan masyarakat Indonesia. Iuran yang disyaratkan kepada masyarakat kemudian dibayarkan oleh negara kepada Badan Penyelenggara Jaminan kesehatan (BPJS)

Puskesmas Tegalrejo adalah menjadi Puskesmas yang akan diajukan untuk mendapat akreditasi Puskesmas dari Kementerian Kesehatan 2016. Adapun tujuan dari akreditasi ini adalah untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan di masing-masing Puskesmas. Penilaian akreditasi akan dilakukan secara menyeluruh, mulai dari pemberi layanan, penerima layanan dan mencocokkan data dengan survei indeks kepuasan masyarakat. Dari segi pemberi layanan, penilaian akan dilakukan terhadap ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung, prosedur layanan hingga pemantauan terhadap proses pemberian layanan.

Menjadi salah satu Puskesmas yang bisa dikatakan cukup baik di Yogyakarta, maka pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Tegalrejo menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Sebagai Puskesmas dinilai baik pelayanannya, hendaknya secara konsisten meningkatkan sistem kerja yang baik dan mendorong penyempurnaan kinerja instansi.

Dalam menjawab pertanyaan penelitian ini, penulis menggunakan 5 (lima) indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan diantaranya yaitu Keandalan (*reliability*), Keyakinan

(*confidence*), Keresponsifan (*responsiveness*), Empati (*emphaty*), Berwujud (*tangible*). dan standar pelayanan BPJS

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas, maka penulis menarik pertanyaan penelitian berupa : ***Bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan dalam mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tegal Rejo?***

1. Metode penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif.

b. Jenis Data

Data penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui obyeknya. Adapun kegiatannya adalah: kuisioner yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada sejumlah responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Sedangkan data skunder data yang melengkapi data primer, data yang berasal dari buku, majalah, tabloid, jurnal atau pun referensi lain

c. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tegal Rejo Yogyakarta

d. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat pengguna pelayanan BPJS. di Puskesmas Tegal Rejo Yogyakarta

2. Sampel

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah menggunakan metode purposive sampling. Artinya, responden ditentukan secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian dalam hal ini pengguna BPJS Kesehatan Puskesmas Tegal Rejo Yogyakarta. Dengan menggunakan rumus Slovin ditentukan jumlah sampel 44 orang

e. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi/ Pengamatan Langsung

pengamatannya dilakukan secara langsung, secara teliti dan sistematis. Dalam pengamatan yang dilakukan ini akan difokuskan pada factor-faktor seperti sarana pelayanan, kondisi alat pelayanan, pelaksanaan pelayanan dan sebagainya.

b. Kuisisioner

Kuisisioner ini ditunjuk kepada pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Tegal Rejo Yogyakarta. Pengumpulan data melalui kuisisioner ini berpedoman dengan daftar pertanyaan yang sudah dibuat oleh peneliti. Teknik pengumpulan data dengan cara membagi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kepada responden.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan obyek penelitian, teknik dokumentasi ini menjadi pelengkap dan dapat menjadi penguat dalam penelitian

d. Wawancara

Wawancara dilakukan secara personal oleh penulis dan responden (pihak yang diwawancara) secara terstruktur.

f. Tehnik Analisis Data

a. Analisis kualitatif

Bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian

b. Analisis Kuantitatif

Analisis memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu, mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang

lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari beberapa jabaran indeks hasil nilai di atas, penulis telah berhasil merangkum hasil dari keseluruhan indeks sehingga menunjukkan hasil yang tertera pada tabel 3.29 yaitu Nilai Indeks dari setiap Variabel Berdasarkan Reality dan Harapan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai tinggi dan juga rendah. Pada bagian ini penulis ingin menganalisa beberapa hal yang mempengaruhi nilai-nilai tersebut. Adapun analisisnya adalah sebagai berikut.

No.	Indikator	Reality	Harapan
1.	Keandalan (<i>Realibility</i>)	3,13	3,68
2.	Empati (<i>Emphaty</i>)	3,78	3,76
3.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	3,66	3,65
4.	Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	3,71	3,78
5.	Keyakinan (<i>Confidence</i>)	3,71	3,78
6.	Standar Pelayanan BPJS Kesehatan	3,60	4,02
Indeks Rata-rata		3,59	3,78

Tabel 1. Nilai Indeks dari setiap Variabel Berdasarkan Reality dan Harapan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta

Hasil indeks secara keseluruhan yang mencakup lima variabel yaitu

keandalan, empati, berwujud, koresponsifan, keyakinan, dan standar pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan kenyataannya sebesar 3,59 yaitu masuk dalam kategori baik sedangkan harapannya sebesar 3,78 masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan yang terjadi hampir sesuai dengan harapan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta. Dari lima variabel, hasil indeks tertinggi berdasarkan kenyataannya adalah variabel empati yang memiliki nilai sebesar 3,78. Nilai yang diperoleh termasuk dalam kategori baik. Sesuai hasil indeks berdasarkan harapan yang paling tinggi adalah variabel koresponsifan dan keyakina. Kedua variabel tersebut memiliki nilai indeks yang sama yaitu sebesar 3,78. Nilai yang diperoleh termasuk dalam kategori baik.

Hasil dari keseluruhan variabel yang digunakan, hasil indeks berdasarkan kenyataan yang mendapatkan nilai indeks terendah adalah variabel keterandalan yaitu sebesar 3,13 yang termasuk dalam kategori cukup.

Unsur – unsur yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya supaya pasien dapat memperoleh pelayanan ataupun fasilitas yang terdapat di Puskesmas Tegalrejo

Yogyakarta sesuai dengan yang diharapkan. Unsur yang perlu ditingkatkan merupakan unsur yang memiliki indeks nilai kenyataan di bawah indeks nilai harapan pasien, antara lain:

a. Unsur-unsur yang terdapat pada variabel keterandalan. Semua unsur yang terdapat dalam variabel tersebut memiliki indeks nilai kenyataan di bawah nilai rata. Secara keseluruhan rata-rata indeks nilai kenyataan pada variabel keterandalan sebesar 3,13 sedangkan indeks nilai harapan pasien sebesar 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta masih belum puas dengan pelayanan yang disediakan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta.

b. Unsur perhatian petugas kepada pasien yang merupakan bagian dari aspek empati. Unsur tersebut memiliki indeks nilai kenyataan sebesar 3,68 sedangkan indeks nilai harapan pasien sebesar 3,90. Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut belum sesuai harapan pasien di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta kepada pasien.

c. Unsur kerapian dan kebersihan petugas memiliki indeks nilai kenyataan di bawah indeks nilai harapan. Nilai tersebut ditunjukkan pada angka sebesar

3,29 pada indeks nilai kenyataan dan 3,86 pada indeks nilai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut belum sesuai harapan pasien di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta.

d. Unsur kecepatan petugas dalam memberikan informasi belum sesuai harapan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan indeks nilai kenyataan sebesar 3,59 lebih rendah dari indeks nilai harapan sebesar 3,90.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien menganggap bahwa petugas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta belum mampu memberikan informasi kepada pasien dengan cepat.

e. Unsur - unsur yang terdapat dalam aspek standar pelayanan BPJS Kesehatan memiliki indeks nilai kenyataan di bawah indeks nilai harapan antara lain; administrasi pelayanan, pemeriksaan penunjang diagnosis tingkat pertama, dan pelayanan rujukan

Penutup

a. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta. Dari lima variabel Hasil indeks secara keseluruhan, berdasarkan kenyataannya sebesar 3,59 yaitu masuk dalam kategori baik sedangkan harapannya sebesar 3,78

masuk dalam kategori baik. Dan variabel tertinggi variabel empati yang memiliki nilai sebesar 3,78 masuk dalam kategori baik

- b. Unsur yang perlu ditingkatkan merupakan unsur yang memiliki indeks nilai kenyataan di bawah indeks nilai harapan pasien, antara lain:
 - a. Unsur-unsur yang terdapat pada variabel keterandalan. Indeks nilai kenyataan pada variabel keterandalan sebesar 3,13 sedangkan indeks nilai harapan pasien sebesar 3,68.
 - b. Unsur-unsur yang terdapat dalam aspek standar pelayanan BPJS Kesehatan memiliki indeks nilai kenyataan di bawah indeks nilai harapan antara lain; administrasi pelayanan, pemeriksaan penunjang diagnosis tingkat pertama, dan pelayanan rujukan.

Saran

Agar kemampuan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta sesuai dengan harapan pasien maka terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dari segi keterandalan pelayanan di puskesmas tersebut, antara lain; prosedur pelayanan lebih jelas, jadwal kunjung dokter tepat waktu, kesiapan serta kecepatan dalam melayani kebutuhan pasien BPJS Kesehatan. Dan daya tanggap petugas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta baik perawat atau

dokter dalam berkomunikasi dengan pasien atau keluarga pasien lebih ditingkatkan lagi.

Daftar Pustaka

1. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Rencana Strategis Kementrian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta 2015. Halaman 5
2. Asih Eka Putri DKK, *Paham JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)*, Friederich-Elbert-Stiftung, Jakarta. 2014
3. Keputusan menteri kesehatan RI No. 128/ Menkes/SK/II/2004
4. Eka Arifa, 9 Puskesmas Di Yogyakarta Diakreditasi 2016. Diakses dalam <http://jogja.antaranews.com/berita/33798/0/sembilan-puskesmas-yogyakarta-diakreditasi-2016>. Pada 15 maret 2016