

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS SUMBER
KABUPATEN CIREBON**

Oleh:

Rizka Azizah¹, Yanto Heriyanto²

Universitas Swadaya Gunung Djati Cirebon^{1,2}

Email: yanto_heriyanto@gmail.com

ABSTRACT

The title of this research is “public service quality relationship with patient satisfaction level BPJS at UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon. Problem in this study lack of satisfaction of patient BPJS at UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon, caused by poor quality service. For example: officers are less friendly in serving BPJS patient and in fact facilities. The purpose of this study is to know the quality of public services at Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon, to know patient satisfaction BPJS at Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon, and find out the barriers in providing quality public services to BPJS patient encountered by employess at UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon. The method used is survey method. To obtain research data using literature study and field study consisting of observasi, interview, and questionnaire. For the source of the informant the research used Probability Sampling methods, Cluster Sampling was obtained from the whole 289 populations with 74 samples. Using the formula Rank Spearman. The result of the discussion is known there is a positive and significant relationship between Variables X and Variables Y ($0,508 > 0,190$) found barriers are the area of the room less able to accommodate the number of patients when treatment facilities less adequate. For UPT Puskesmas Sumber order to improve the quality of public services according to public service quality indicators so that BPJS patients feel fasting with puskesmas services.

A. PENDAHULUAN

A.1 Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan Negara yang saat ini sedang giat melaksanakan pembangunan diberbagai sektor kehidupan, baik fisik maupun non fisik. Adapun yang dimaksud dengan Pembangunan Nasional sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional Pasal 1 Ayat (2), yaitu: “Pembangunan Nasional adalah suatu rangkaian upaya pembangunan yang dilakukan secara berkesinambungan dalam semua bidang kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara untuk mewujudkan tujuan nasional”. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Adapun yang dimaksud dengan kesehatan berdasarkan Undang-

Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yaitu: “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, optimal, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Pasal 1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Berdasarkan pengamatan penulis di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon, ditemukan adanya masalah yang berkaitan dengan kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pasien BPJS. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan yang ada dengan judul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SUMBER KABUPATEN CIREBON”.

A.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Kepuasan Pasien BPJS

di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon kurang optimal, hal ini diduga kurangnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas”.

A.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah tersebut penulis mengemukakan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan pasien BPJS Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon?
4. Bagaimana hambatan-hambatan yang ditemui oleh pegawai Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon?

A.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas

pelayanan publik dengan kepuasan pasien BPJS Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon

4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam memberikan kualitas pelayanan publik pada pasien BPJS yang ditemui oleh pegawai Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon

A.5 Kegunaan Penelitian

A.5.1 Secara Teoritis,

1. Diharapkan bagi penulis dapat mengembangkan ilmu administrasi dan manajemen, terutama tentang kualitas pelayanan publik dan kepuasan pasien BPJS.

A.5.2 Secara Praktis

1. Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pasien BPJS.

A.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

A.6.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah

yang penting (Sugiono, 2014:65). Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Lijan Poltak Sinambela (2014:5) mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Pasal 1 Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:42) untuk mengetahui kualitas pelayanan public yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Menurut Philip Kotler (2008:138) mengemukakan bahwa “kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Selanjutnya Philip Kotler (2008:14) mengemukakan bahwa aspek untuk mengukur kepuasan yaitu kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pasien atau kinerja pelayanan melebihi harapan pasien.

A.6.2 Hipotesis Selanjutnya penulis

Mengajukan hipotesis sebagai berikut: “Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon”.

H₀ (Hipotesis nol)

$r_s \text{ hitung} \leq r_s \text{ tabel}$

(tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan pasien BPJS)

H_a (Hipotesis alternatif)

$r_s \text{ hitung} \geq r_s \text{ tabel}$

(ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan pasien BPJS)

A.7 Definisi Operasional dan Operasional Variabel

A.7.1 Definisi Operasional

Kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon. memenuhi harapan pasien BPJS.

a. Kehandalan (Reability), merupakan tingkat konsistensi, kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

b. Daya tanggap (Responsiveness),

dimensi ini dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pasien BPJS.

c. Jaminan (assurance), kriteria ini terkait dengan kemampuan puskesmas untuk menentukan rasa percaya.

d. Empati (Empathy), kriteria ini terkait dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang tulus.

e. Bukti langsung (tangibles), mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya.

1. Kepuasan pasien BPJS adalah perasaan senang atau kecewa pasien BPJS yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau hasil terhadap ekspresi mereka.

2. Kepuasan pasien BPJS dalam penelitian ini adalah variabel terikat. Dimensi kepuasan pasien BPJS adalah sebagai berikut:

a. Kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pasien BPJS.

b. Kinerja pelayanan melebihi harapan pasien BPJS.

A.8 Metode Penelitian

A.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah survey, sebagaimana

dikemukakan Kerlinger dalam Sugiyono (2014:7) menyatakan penelitian survey adalah sebagai berikut: Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

A.8.2 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Sumber pada tanggal 17 s/d 29 April 2017 sebanyak 289 pasien BPJS yang terdiri dari 5 wilayah. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah Probability Sampling metode Cluster Sampling.

A.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan
2. Studi lapangan terdiri dari:
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Angket

A.9 Uji Instrumen Penelitian

A.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah pengujian keabsahan instrumen penelitian. Rumus statistic yang penulis gunakan untuk olah data validitas adalah “koefisien Korelasi Rank Spearman (rs)”.

A.9.2 Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas instrumen yang penulis gunakan adalah menggunakan teknik belah dua (Split Half), hasilnya dianalisis dengan rumus Spearman Brown.

A.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah rumus Koefisien Korelasi Pearson Product Momen.

A.11 Lokasi dan Jadwal Penelitian

A.11.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon Alamat Jl. P. Kejaksan No. 49 Telp. (0231) 8820394 Kabupaten Cirebon 45611

A.11.2 Waktu Penelitian

Lamanya penelitian yaitu 5 bulan terhitung dari Maret 2017 sampai Juli 2017.

B. TINJAUAN PUSTAKA

B.1 Tinjauan Tentang

Kualitas Pelayanan Publik Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

B.2 Indikator Pelayanan Publik

- a. Kehandalan (Reability), merupakan tingkat konsistensi, kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
- b. Daya tanggap (Responsiveness), dimensi ini dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pasien BPJS.
- c. Jaminan (assurance), kriteria ini terkait dengan kemampuan puskesmas untuk menentukan rasa percaya.
- d. Empati (Empathy), kriteria ini terkait dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang tulus.
- e. Bukti langsung (tangibles), mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunaanya.

B.3 Indikator Kepuasan Pasien

- a. Kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pasien BPJS.
- b. Kinerja pelayanan melebihi harapan pasien BPJS.

C.1 Gambaran Umum Kabupaten Cirebon

Kabupaten Cirebon merupakan bagian dari wilayah Provinsi Jawa Barat. Wilayah Kabupaten Cirebon sebelah Utara dibatasi oleh Kota Cirebon dan Laut Jawa, sebelah Barat Daya dibatasi Kabupaten Majalengka, sebelah Barat dibatasi oleh Kabupaten Indramayu, sebelah Selatan di batasi oleh Kabupaten Kuningan, dan sebelah Timur dibatasi oleh Kabupaten Brebes (Jawa Tengah).

C.2 Gambaran Umum UPT

UPT Puskesmas Sumber terletak di Kelurahan Sumber Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, suhu rata-rata mencapai 24-32°C. Luas wilayah kerja UPTD Puskesmas Sumber adalah 153,511 ha, terdiri dari 3 Kelurahan dan 2 Desa. Batas wilayah UPT Puskesmas Sumber, sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Tukmudal Wilayah kerja Puskesmas Watubelah, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kemantren wilayah kerja Puskesmas Sendang, sebelah utara berbatasan dengan

Kelurahan Watubelah wilayah kerja Puskesmas Watubelah, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan.

C.2.1 Visi dan Misi UPT

- a. Visi Puskesmas “Menjadi pusat layanan kesehatan dasar yang berkualitas dengan berorientasi pada keluarga dan masyarakat agar tercapai Kecamatan Sumber sehat”
- b. Misi Puskesmas Maka UPT Puskesmas Sumber menetapkan misi: Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia, Menyelenggarakan pelayanan kesehatan, Memelihara dan meningkatkan mutu, Memelihara dan meningkatkan kesehatan

D.1 Kualitas Pelayanan Publik dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon

D.1.1 Hasil Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon berada pada katagori Antara Setuju/Tidak Setuju atau Cukup Baik yaitu 68% (4567 x 100/6660). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan pelayanan publik di Puskesmas Sumber

Kabupaten Cirebon pada kualitas pelayanan publik masih belum optimal.

D.1.2 Hasil Variabel Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

Tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon berada pada tingkat Antara Setuju/Tidak Setuju atau cukup puas 77% (1144 x 100/1480). Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS yang berkunjung di Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon belum sesuai dengan harapan dari segi kinerja pelayanan yang belum optimal.

D.1.3 Hambatan-hambatan yang Dihadapai Dalam Kualitas Pelayanan Publik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Luas ruangan yang ada kurang dapat menampung jumlah pasien yang banyak pada saat berobat. Waktu nunggu yang lama membuat pasien yang berobat tidak sabar. Fasilitas kurang memadai, misalnya alat-alat pendukung untuk melakukan pemeriksaan (alat-alat Lab)

E. Kesimpulan dan Saran

E.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon termasuk dalam kategori Cukup Baik,

dengan nilai skor total 4567 dan nilai rata-rata 68%. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan publik di UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon termasuk kategori Cukup Puas, dengan nilai skor total 1144 dan nilai rata-rata 77%. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang berkunjung di UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon r hitung sebesar 0,508.

E.2 Saran

Saran untuk UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon Disarankan untuk UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon, untuk melaksanakan kualitas pelayanan publik dengan baik agar harapan kepuasan pasien BPJS dapat meningkat. Saran Untuk Pegawai UPT Puskesmas Sumber Kabupaten Cirebon sebaiknya para pegawai lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien pada saat berobat di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

- Arikunto, Suharsimi, 2013. Prosedur Penelitian. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP Universitas Dipenogoro
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Santoso, Singgih, 2014. Statistik Non Parametrik Konsep dan Aplikasi SPSS. Jakarta: Elex Media
- Sedarmayanti, 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijak Poltak, 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi Offset

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan nasional
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial
- Undang-Undang No. 211 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis dan Penjaminan Peserta BPJS Kesehatan
- Peraturan Bupati Cirebon Nomor 18 Tahun 2013 tentang Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

Unit Pelaksana Teknis Pusat
Kesehatan Masyarakat

C. Lain-lain

<http://cirebonkab.bps.go.id>

(12/05/2017 23:15:29)

[http://pusdalisbang.jabarprov.g](http://pusdalisbang.jabarprov.go.id)

[o.id](http://pusdalisbang.jabarprov.go.id) (12/05/2017 22:49:11)

<http://jamsosindonesia.com>

(16/05/2017 23:50:43)