

HUBUNGAN KARAKTERISTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMAREME BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN

¹ Hasya Nur Saffanah, ² Setiawati, ³ Oyoh, ⁴ Lilis Rohayani, ⁵ Iin Inayah

^{1,2,3,4} Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi

⁵ Program Studi S2 Keperawatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi

hasyans87@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah konsep multidimensi, karena banyak faktor berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Pengambilan judul ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik dengan kepuasan. Menurut profil puskesmas Cimareme 2021, jumlah kunjungan pasien adalah 23.483. penelitian survey analitic dengan rancangan penelitian Cross Sectional. Sample pada penelitian ini adalah pasien BPJS yang berjumlah 89 orang dengan jumlah populasi 797 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Random Sampling dengan teknik Accidental sampling. Hasil analisa univariat karakteristik responden, usia lansia 47 orang (52.8 %), jenis kelamin perempuan 64 orang (71.9%), pendidikan menengah 54 orang (60.7%) dan pekerjaan Non PNS 87 orang (97.8%).kepuasan pasien adalah merasa puas 44 orang (49.4%), kurang puas 43 orang (48.3%). Hasil analisa bivariat antara usia dengan kepuasan pasien p value = 0,940 > $\alpha = 0,05$ maka tidak ada hubungan, jenis kelamin dengan kepuasan pasien p value = 0,148 > $\alpha = 0,05$ maka tidak ada hubungan, pendidikan dengan kepuasan pasien p value = 0,004 > $\alpha = 0,05$ maka ada hubungan, pekerjaan dengan kepuasan pasien p value = 0,335 > $\alpha = 0,05$ maka tidak ada hubungan, saran bagi puskesmas untuk dapat memperhatikan hal-hal yang pasien rasa kurang puas.

Kata kunci: Karakteristik, Kepuasan pasien, Pengguna BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Patient satisfaction is a multidimensional concept because many factors play a role in determining patient satisfaction. The aim of taking this title is to determine whether or not there is a relationship between characteristics and satisfaction. According to the 2021 Cimareme Health Center profile, the number of patient visits was 23,483. analytical survey research with a cross sectional research design. The sample in this study was 89 BPJS patients with a population of 797 people. The sampling method in this research used the Random Sampling method with the Accidental sampling technique. The results of the univariate analysis of the characteristics of the respondents, elderly 47 people (52.8%), female sex 64 people (71.9%), secondary education 54 people (60.7%) and non-PNS jobs 87 people (97.8%). Patient satisfaction is satisfied 44 people (49.4%), less satisfied 43 people (48.3%). The results of bivariate analysis between age and patient satisfaction p value = 0.940 > $\alpha = 0.05$ then there is no relationship, gender and patient satisfaction p value = 0.148 > $\alpha = 0.05$ then there is no relationship, education with patient satisfaction p value = 0.004 > $\alpha = 0.05$ then there is a relationship, work with patient satisfaction p value = 0.335 > $\alpha = 0.05$ then there is no relationship, suggestions for puskesmas to be able to pay attention to things that patients feel unsatisfied with.

Keywords: Characteristics, patient satisfaction, BPJS Health Users

PENDAHULUAN

Menurut (permenkes no 43 tahun 2019) Pusat Kesehatan Masyarakat yang

selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan

masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Total jumlah puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2021 adalah 10.292 puskesmas, yang terdiri dari 4.201 puskesmas rawat inap dan 6.091 puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2020 yaitu sebanyak 10.205, dengan jumlah puskesmas rawat inap sebanyak 4.119 puskesmas dan puskesmas non rawat inap sebanyak 6.086 puskesmas (Kemenkes RI, 2019).

Menurut (permenkes no 43 tahun 2019) Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Menurut rapat anggota penyelenggara yang di adakan di Sleman, tercatat hingga

januari 2017 pengguna BPJS mencapai 171 juta anggota (Astutik, et al.2020).

Menurut permenpan (2017), Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Unsur kepuasan masyarakat dalam peraturan ini yang pertama adalah persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur. Selanjutnya waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, selanjutnya penanganan pengaduan, saran dan masukan. Yang terakhir adalah sarana dan prasarana.

Survei Kepuasan Masyarakat BP2D Provinsi Jawa Barat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik didapatkan hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 mendapatkan skor 81,03 (kategori baik). Skor IKM tahun 2021 naik 0,52 poin dari tahun 2020 yaitu 80,51 (BP2D Provinsi Jawa Barat, 2022).

Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien di puskesmas cimareme adalah 10.530 pengunjung pria dan 12.950 pengunjung Wanita. Jumlah keseluruhan kunjungan pasien ialah 23.483 pengunjung (Profil Puskesmas Cimareme, 2021). Sedangkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan puskesmas Cimareme pada tahun 2022 adalah 82,5 dengan mutu pelayanan B dengan skala 76,1-88,30 untuk IKM unit pelayanan di puskesmas cimareme (IKM Puskesmas Cimareme, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik dengan kepuasan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*, Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di puskesmas cimareme dengan jumlah 797 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Random Sampling dengan teknik Accidental sampling, dengan jumlah sample sebanyak 89 orang. Didalam penelitian ini terdapat 2 variable yaitu karakteristik responden dan kepuasan pasien BPJS. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel yaitu kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis unviariat dan bivariat (*Chi-Square*).

HASIL

Table 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Cimareme Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi	Presentasi
Usia		
Dewasa	29	32.6
Lansia	47	52.8
Manula	13	14.6
Jenis Kelamin		
Laki -laki	25	28.1
Perempuan	64	71.9
Pendidikan		
Rendah	23	25.8
Menengah	54	60.7
Tinggi	12	13.5
Pekerjaan		
PNS	2	2.2
Non PNS	87	97.8
Total	89	100.0

Berdasarkan table 1 di atas diketahui bahwa distribusi frekuensi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) dari 89 responden (100.0%), yang paling banyak adalah usialansia sebanyak 47 orang (52.8 %), jenis kelamin perempuan sebanyak 64 orang (71.9%), pendidikan menengah sebanyak 54 orang (60.7%) dan pekerjaan

Non PNS sebanyak 87 orang (97.8%)

Table 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimareme Tahun 2023

Kepuasan	Frekuensi	Presentasi
Kurangpuas	43	48.3
Puas	44	49.4
Sangat puas	2	2.2
Total	89	100.0

Berdasarkan table 4.2 di atas diketahui bahwa dari total 89 pasien pengguna BPJS Kesehatan di puskesmas Cimareme (100.0%), responden adalah merasa puas sebanyak 44 orang (49.4%) sedangkan merasa kurang puas sebanyak 43 orang (48.3%) hampir mendekati setengahnya.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Usia Dengan Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 89 pasien pengguna BPJS Kesehatan di puskesmas Cimareme. Kategori usia dibagi kedalam 3 kategori yaitu dewasa, lansia dan manula. Hasil penelitian menyebutkan bahwa uji pearson chi-square dengan nilai P-value $0.420 > \alpha (0,05)$ disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antar usia dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryawati,2019) di rumah sakit umum "X" di daerah Kendal, dimana $P 0.224 > \alpha (0,05)$ yang dapat disimpulkan tidak ada hubungan antar usia dengan kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ernawati& Tumanggor,2020) di RSUD Abdul Manap Jambi, hasil analisis menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki-laki yang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat 23 (67,6 %), lebih tinggi dibandingkan yang tidak puas 11 (32,4). Proporsi ini secara statistik tidak bermakna terlihat dari nilai $p=0,865 (p > 0,05)$. Dapat disimpulkan Jenis kelamin tidak berhubungan dengan tingkat

kepuasan pasien. Tidak adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dewasa maupun yang lansia menginginkan perhatian dan kasih sayang, setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga Kesehatan. Maka tidak akan menimbulkan perbedaan diantara usia pasien.

Usia seseorang tidak dapat menentukan tingkat kepuasan karena pada dasarnya setiap kategori usia akan mengharapkan pelayanan yang sama, menurut hasil penelitian yg dilakukan usia dewasa cenderung merasa tidak puas diwaktu penyelesaian, sarana dan prasarana dan merasa puas dibidang persyaratan, usia lansia merasa kurang puas dalam pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur dan merasa puas dibidang perilaku pelaksana, usia manula manula cenderung merasa tidak puas dibidang waktu penyelesaian dan cenderung puas diprilaku pelaksana.

2. Hubungan Jenis Kelamin Dengan Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 89 pasien pengguna BPJS Kesehatan di puskesmas cimareme. Dari hasil uji pearson chi-square dengan nilai $P 0.148 > \alpha (0,05)$ disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryawati,2019) di rumah sakit umum "X" di daerah Kendal, dimana $P 0.344 > \alpha (0,05)$ yang dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ernawati& Tumanggor,2020) di RSUD Abdul Manap Jambi. Hasil analisis berdasarkan umur menunjukan responden yang berusia 17-45 tahun yang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat sebanyak 18 (69,2%), lebih tinggi dibandingkan yang tidak puas 8 (30,8). Proporsi ini secara statistik tidak bermakna terlihat dari nilai $P 1,000 > \alpha (0,05)$.

Dapat disimpulkan Jenis kelamin tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Dari pernyataan tersebut antara pria dan Wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan laki-laki cenderung merasa tidak puas dibidang sistem, mekanisme, dan prosedur, dan merasa puas dibidang dan merasa puas dibidang jenis pelayanan, sedangkan Perempuan cenderung merasa tidak puas dibidang sarana dan prasarana, dan merasa puas dibidang kompetensi pelaksana.

3. Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 89 pasien pengguna BPJS Kesehatan di puskesmas cimareme. Dari hasil uji pearson chi-square dengan nilai $P 0.004 < \alpha (0,05)$ disimpulkan bahwa ada hubungan diantara pendidikan dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryawati,2019) di rumah sakit umum "X" di daerah Kendal, dimana $P 0.000 < \alpha (0,05)$ yang dapat disimpulkan ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien.

Ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Faridah,2020) diperoleh nilai P value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P value $< 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Hal ini dapat terjadi karna orang dengan Pendidikan lebih tinggi cenderung lebih kritis dalam menerima pelayanan Kesehatan dibandingkan orang yang memiliki Pendidikan yang lebih rendah, orang berpendidikan tinggi cenderung merasa kurang puas akan pelayanan yang

diberikan dan memilih untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan responden dengan Pendidikan rendah merasa tidak puas dibidang sarana dan prasarana, dan merasa puas dibidang prilaku pelaksana, sedangkan Pendidikan menengah merasa tidak puas dibidang waktu penyelesaian dan merasa puas dibidang penanganan pengaduan, saran dan masukan, Pendidikan tinggi cenderung merasa puas dibidang sistem mekanisme dan prosedur dan merasa tidak puas dibidang sarana dan prasarana.

4. Hubungan Pekerjaan dengan kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 89 pasien pengguna BPJS Kesehatan di puskesmas cimareme. Dari hasil uji pearson chi-square dengan nilai $P = 0.335 > \alpha (0,05)$ disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Pekerjaan secara umum didefinisikan sebagai sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang. Dalam pembicaraan sehari-hari istilah pekerjaan dianggap sama dengan profesi (Depkes.RI,2009).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ernawati& Tumanggor,2020) di RSUD Abdul Manap Jambi. hasil analisis berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden yang bekerja yang puas terhadap pelayanan sebanyak 26 (70.3%), lebih tinggi dibandingkan yang tidak puas 11 (29,7%). Proporsi ini secara statistik tidak bermakna terlihat dari nilai $p=1,000 (p \leq 0,05)$. Dapat disimpulkan pekerjaan tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pekerjaan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, pada dasarnya dalam penelitian ini terdapat kurangnya variasi antar pasien PNS dan pasien Non PNS sehingga data yang

diperoleh adalah tidak ada hubungan antara pekerjaan dan kepuasan pasien.

Menurut hasil penelitian dapat disimpulkan pasien PNS lebih banyak merasa tidak puas dibidang waktu penyelesaian dan produk spesifikasi pelayanan dan merasa puas dibidang persyaratan dan sistem, mekanisme, dan prosedur, sedangkan Non PNS merasa puas dibidang produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana dan merasa tidak puas dibidang sistem, mekanisme, dan prosedur.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan :

1. Data responden terbanyak adalah berusia lansia (52.8%), berjenis kelamin Perempuan (71.9%),berpendidikan menengah (60.7%), dan pekerjaan sebagai Non PNS (97.8%).
2. Kepuasan pasien terhadap puskesmas Cimareme terbanyak menyatakan puas (49.4%).
3. Tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.940, dimana $p > 0.05$.
4. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.148, dimana $p > 0.05$.
5. Terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.004, dimana $p < 0.05$.
6. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0.335, dimana $p > 0.05$.

REFERENSI

- Astutik, E. E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*, 8(2), 158-163.
- BP2D Provinsi Jawa Barat (2022).

- Ernawati, E., & Tumanggor, B. E. (2020). Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 996- 1002.
- Indeks kepuasan masyarakat (2022) puskesmas cimareme
- Kemendrihan Kesehatan. (2019). Profil Kesehatan Indonesia 2019.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. In: Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019. p. 2004–6
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Pelayanan Publik No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” di daerah Kendal.