

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI RSUD KOTA PADANG PANJANG SUMATERA BARAT**

**Oleh :Balqis Tsania Salsabilla**

[balqis.tsania3410@student.unri.ac.id](mailto:balqis.tsania3410@student.unri.ac.id)

**Pembimbing : Drs. Jonyanis, M.Si**

[jonyanisrabain@gmail.com](mailto:jonyanisrabain@gmail.com)

Jurusan Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya , Jl. H.R.Soebrantas, Km. 12,5 Simpang Baru,  
Pekanbaru Riau 28293. Telp/Fax 076163277

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang. Adapun Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan RSUD Kota Padang Panjang 2) Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berobat di RSUD Kota Padang Panjang yang berjumlah 6.390 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen data adalah Observasi, Kuesioner dan Wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan indikator pelayanan proses administrasi tergolong puas dengan frekuensi 69 reponden, kepuasan terhadap pelayanan pada indikator bukti fisik dinyatakan puas dengan frekuensi 73 orang responden, berdasarkan indikator kehandalan para petugas telah memberikan pelayanan yang baik, dinyatakan dengan responden memberi penilaian baik dengan frekuensi 85 orang, responsive para petugas baik sehingga responden merasa puas dengan frekuensi 61 orang. Empati yang baik dengan frekuensi 76 responden. Pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan petugas maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci : Analisis, Kepuasan, Pelayanan**

**ANALYSIS OF THE LEVEL SATISFACTION OF PATIENTS THAT USING  
NATIONAL HEALTH INSURANCE BPJS TO SERVICE AT HEALTH  
REGIONAL GENERAL HOSPITAL IN PADANG PANJANG CITY  
WEST SUMATERA**

**By : Balqis Tsania Salsabilla**  
[balqis.tsania3410@student.unri.ac.id](mailto:balqis.tsania3410@student.unri.ac.id)

Supervisor : Drs. Jonyanis, M.Si

Email : [jonyanisrabain@gmail.com](mailto:jonyanisrabain@gmail.com)

Department of Sociology

Faculty of Social and Political Sciences

Riau University

Bina Widya Campus, Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12.5 Simpang Baru,

Pekanbaru Riau 28293. Tel/Fax 076163277

**ABSTRACT**

*This research was conducted at the Padang Panjang Regional General Hospital. The purpose of this study was to find out:1) To find out the level of patient satisfaction using BPJS for Padang Panjang City Hospital services 2) To find out the factors that influence patient satisfaction using BPJS. This research uses descriptive quantitative method. The population of this study were patients using BPJS Health who were treated at Padang Panjang City Hospital, totaling 6,390 people and the sample in this study were 98 respondents. Sampling using accidental sampling technique. Data instruments are Observations, Questionnaires and Interviews. Based on the results of the study it can be concluded that patient satisfaction based on administrative process service indicators is classified as satisfied with a frequency of 69 respondents, satisfaction with services on physical evidence indicators is stated to be satisfied with a frequency of 73 respondents, based on indicators of reliability the officers have provided good service, expressed by respondents giving good assessment with a frequency of 85 people, the responsiveness of the officers was good so that respondents were satisfied with a frequency of 61 people. Good empathy with a frequency of 76 respondents. Good service will have an impact on patient satisfaction, the better the service provided by officers, the higher the level of patient satisfaction.*

**Keywords: Analysis, Satisfaction, Service**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas khususnya pada bidang kesehatan menjadi tolak ukur bagi pemerintah juga masyarakat dalam melaksanakan pembangunan kesehatan di Indonesia. Namun demikian, salah satu tantangan pembangunan kesehatan yang paling mendesak saat ini adalah menjamin ketersediaan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkelanjutan bagi masyarakat. Pembangunan kesehatan pada dasarnya diorientasikan untuk mencapai tujuan tersebut.

Ada beberapa fenomena terkait permasalahan pelayanan BPJS yang sering dialami oleh pasien. Adapun permasalahannya yaitu masalah antrean, dimana masalah antrean ini memang menjadi permasalahan umum pada pelayanan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan observasi yang telah saya lakukan, di RSUD Kota Padang Panjang masalah pelayanan BPJS Kesehatan yang banyak diadukan meliputi masalah antrean pelayanan, dimana antrean berjumlah banyak, dan tidak semua pasien mendapatkan fasilitas ruang tunggu yang sama, permasalahan lainnya dari segi fasilitas kesehatan. Oleh Karena itu peneliti ingin mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan pihak RSUD Kota

Padang Panjang berdasarkan tingkatan BPJS?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan Pasien Pengguna BPJS?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan RSUD Kota Padang Panjang
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Teori pertukaran**

Teori pertukaran yang dibangun oleh George C. Homans merupakan reaksi terhadap paradigma fakta sosial yang terutama dikemukakan oleh Durkheim. Homans mengatakan bahwa proses interaksi sosial dapat memunculkan suatu fenomena baru akibat dari interaksi tersebut. Sekalipun ia mengakui proses interaksi, namun ia juga mempersoalkan bagaimana cara menerangkan fenomena yang muncul dari proses interaksi.

### **2. Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller (2009:138). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan mereka. ketika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen merasa kecewa, tetapi ketika kinerja memenuhi harapan atau sesuai harapan, konsumen merasa puas, dan ketika kinerja melebihi harapan, konsumen merasa sangat puas. atau bahkan gembira.

Sedangkan kepuasan pasien

adalah perasaan seseorang setelah membandingkan suatu kinerja yang ia dapat dengan yang ia harapkan, kinerja yang dituju ialah berupa layanan kesehatan serta fasilitas kesehatan yang didapatkannya

### **3. Pasien**

Pasien merupakan seseorang yang memiliki kelemahan secara fisik atau mentalnya, dimana orang tersebut menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis dirumah sakit. Menurut Amir (1997) pasien merupakan orang yang sedang menderita penyakit atau gangguan badaniah/rohaniah yang perlu ditolong agar lekas sembuh dan berfungsi kembali melakukan kegiatannya sebagai salah satu anggota masyarakat.

### **4. Pelayanan**

Pelayanan dapat didefinisikan secara luas sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung. Dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Padang Panjang. Adapun indikator pelayanan yang menjadi penilaian ialah :

- a. Layanan Proses Administrasi  
Pelayanan Pendaftaran atau biasa disebut administrasi merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.
- b. Bukti Fisik

Bukti fisik ini ditandai dengan penyediaan layanan berupa sarana fisik rumah sakit, ruang tunggu, tempat informasi, fasilitas, lingkungan, serta ketersediaan pelayanan rawat jalan.

- c. Kehandalan  
Kehandalan atau biasa dikenal dengan reliability, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya.
- d. Responsive  
Responsive (daya tanggap), ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keluhan pasien.
- e. Empati  
Empati merupakan bentuk kepedulian yang diberikan oleh petugas dengan sikap tegas namun penuh perhatian, bentuk empati mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

### **5. BPJS**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang biasa disebut BPJS merupakan suatu badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, yang dimana badan hukum ini bertanggung jawab kepada presiden dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dimana penelitian ini menggunakan data untuk meneliti pada populasi atau sampel yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Karena peneliti memperoleh data melalui secara langsung (observasi), koesioner (angket), dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang seberapa tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kota Padang Panjang, yaitu kepada para pasien yang berobat menggunakan BPJS Kesehatan. Alasan penulis memilih RSUD Kota Padang Panjang karena rumah sakit ini merupakan rumahsakit terbesar di Kota Padang Panjang, dimana pasiennya lebih banyak dari rumahsakit lain yang ada di kota ini.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan suatu penelitian yang keseluruhannya menggunakan objek didalam penelitian tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien pengguna pelayanan BPJS kesehatan yang berobat jalan di RSUD Kota Padang Panjang pada bulan September yang berjumlah 6.390.

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian, atau yang mewakili dari populasi ( Syahrums, Sa lim 113-114:2012). Teknik penarikan sampel yang digunakan penulis ialah accidental sampling, dimana proses pengambilan responden untuk

dijadikan sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui oleh peneliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati, mencatat, dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dan fenomena tersebut.

#### **2. Kuesioner (angket)**

Wawancara adalah kegiatan tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumenentasi merupakan sekumpulan berkas yakni mencari hal mengenai beberapa catatan, buku, agenda, rekaman atau gambar-gambar individu dan lain sebagainya dalam penelitian ini.

### **GAMBARAN UMUM**

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang adalah unit pelaksana teknis khusus dinas di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang yang merupakan unsur penunjang penyelenggara pemerintah daerah di bidang Pelayanan Kesehatan. Sebagai salah satu Organisasi di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang, telah menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD) memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip

efisiensi dan produktifitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

<b>TP</b>	<b>Tidak Puas</b>
<b>KP</b>	<b>Kurang Puas</b>
<b>P</b>	<b>Puas</b>
<b>SP</b>	<b>Sangat Puas</b>

### 1. Layanan Proses Administrasi Distribusi Responden berdasarkan Layanan Proses Administrasi

No.	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	TP	-	-
2.	KP	2	2,0
3.	P	81	82,7
4.	SP	15	15,3
Jumlah		98	100

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan proses administrasi berdasarkan indikator Pelayanan prosedur penerimaan pasien pada bagian administrasi, Ketersediaan layanan pendaftaran online, Kecepatan pelayanan petugas pendaftaran, Memberikan pemahaman penggunaan fasilitas, Petugas mengarahkan cara mendapatkan antrian, sudah baik, karena mayoritas responden merasa puas dengan frekuensi 81 responden puas, dan 15 responden sangat puas.

### 2. Bukti Fisik Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	TP	-	-
2.	KP	1	1,0
3.	P	82	83,7
4.	SP	15	15,3
Jumlah		98	100

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap Bukti Fisik

berdasarkan indikator Fasilitas ruang tunggu yang baik dan mencukupi, Prosedur pelayanan penerimaan perawatan pasien rawat jalan, Kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit, Kebersihan lingkungan rumah sakit, Fasilitas yang di dapat sama bagi pengguna BPJS.

### 3. Kehandalan Distribusi Responden berdasarkan kehandalan

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	TP	-	-
2.	KP	2	2,0
3.	P	86	87,8
4.	SP	10	10,2
Jumlah		98	100

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan berdasarkan indikator Pelayanan petugas tidak membedakan status ketika berobat, Waktu yang diberikan dokter untuk berkonsultasi, Komunikasi dokter dengan pasien, Ketersediaan obat di apotek rumah sakit, Ketertiban antrian tanpa membedakan kelas bpjs. Hasil dari kepuasan pasien terhadap kehandalan adalah pasien dikategorikan puas, karena terdapat hanya 2 responden yang merasa kurang puas, 86 responden yang merasa puas, dan 10 responden merasa sangat puas.

### 4. responsive Distribusi Responden berdasarkan Responsive

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	TP	-	-
2.	KP	3	3,1
3.	P	84	85,7
4.	SP	11	11,2
Jumlah		98	100

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap responsive berdasarkan Indikator Kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien, Petugas melayani saat pasien minta penjelasan obat, Respon terhadap permintaan pasien atau keluhan pasien, Perawat membantu anda untuk memperoleh obat, Memberikan informasi apakah mudah dimengerti. Hasil kepuasan pasien terhadap responsive terdapat 3 responden merasa kurang puas, 84 responden merasa puas, 11 responden 11 sangat puas.

### 5. Empati

#### Distribusi Responden Berdasarkan Empati

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	TP	-	-
2.	KP	3	3,1
3.	P	86	87,8
4.	SP	9	9,2
Jumlah		98	100

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap empati berdasarkan indikator Petugas mendengarkan dengan sabar keluhan pasien, Dokter memberikan waktu pelayanan tanpa terburu-buru, Petugas memberikan perhatian sungguh-sungguh pada tiap pasien, Perawat bersikap cekatan serta sangat menghargai pasien, Petugas berkomunikasi yang baik dengan pasien. Hasilnya adalah para responden merasa puas, karena hanya terdapat 3 responden yang merasa kurang puas, sedangkan responden yang merasa puas sebanyak 86 responden, dan 9 responden merasa sangat puas.

#### Rekapitulasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSUD Kota Padang Panjang.

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	TP	-	-
2.	KP	-	-
3.	P	85	
4.	SP	13	
Jumlah		98	100

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa dari 98 responden pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Padang Panjang terdapat 85 pasien yang merasa puas, dan 13 pasien merasa sangat puas. dari analisis diatas menggambarkan bahwa pihak RSUD Kota Padang Panjang sudah memberikan pelayanan yang baik. Karena jika dilihat dari secara keseluruhan tidak ada satupun responden yang merasa tidak puas.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan menjadi dasar terhadap tingkat kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

dilihat dari pelayanan administrasi pasien sudah merasa puas, kepuasan bagian pelayanan administrasi dengan persentase 73,5%, Bukti fisik (tangibles) dengan persentase 74,5%, kehandalan dengan presentase 85,7%, daya tanggap (responsiveness) 62,2% dan empati dengan presentase 87,8%. Dari analisis secara keseluruhan dapat disimpulkan sebanyak 85 orang responden merasa puas dan sebanyak 13 orang responden merasa sangat puas.

Jika dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak

Rumah Sakit sudah baik. Namun ada beberapa pasien pada indikator pertanyaan tertentu yang masih merasa kurang, seperti waktu tunggu antrian, waktu berkonsultasi dengan dokter. Namun jika dilihat dari semua indikator pelayanan secara keseluruhan pasien sudah merasa puas, karena mayoritas pasien memberikan penilaian yang baik. Faktor tersebut diantaranya adalah : pelayanan administrasi, bukti fisik, kehandalan, responsive, dan empati.

#### **Saran**

1. Saran untuk pihak RSUD Kota Padang Panjang agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanan terhadap pasien-pasien, karna pelayanan menjadi hal utama yang menyebabkan pasien menjadi puas, jika pelayanan baik maka pasien akan senang berobat dan akan merasa puas.
2. Setelah dilakukan penelitian ini pada indikator bukti fisik dan kehandalan terdapat beberapa pasien yang masih merasa kurang puas. peneliti menyarankan agar para petugas di RSUD Kota padang panjang meningkatkan lagi pelayanan pada bagian-bagian yang dirasa masih kurang bagi para pasien.

#### **Daftar Pustaka**

Ahmad, F.(2019). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Berry, D. (2003). *Pokok - Pokok Pikiran Dalam Sosiologi*. Jakarta : Raja Gravindo Perseda.

Dewi, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Universitas Hasanuddin: Fakultas Ekonomi.

Haedar. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep*. Universitas Hasanuddin: Skripsi Fakultas Ekonomi.

Herlina, M. (2017). *Sosiologi Kesehatan*. Surabaya: Muara Karya.

Pendrita Jennie Kristina, T. D. (2017). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI Kabupaten Malang*. *Nursing News Volume 2, Nomor 3, 1-9*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Alfabet.