

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA BPJS

Yustina Kristianingsih

Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya. Jl.
Jambi No. 12-18 Surabaya

Email korespondensi: tina_fw@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk waktu tunggu, menunggu giliran, serta lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang diberikan. Fenomena saat ini masih masyarakat pengguna BPJS yang mengeluhkan pelayanan yang kurang baik, lambatnya penanganan, kerumitan prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna BPJS. Desain penelitian yang digunakan adalah diskriptif dengan populasi seluruh pengguna BPJS di RW V sebanyak 91 dan jumlah sampel 74 responden pengguna BPJS di RW 05 Kelurahan Sawunggaling Kecamatan Wonokromo Surabaya. Teknik sampling menggunakan Simple Random Sampling. Variabel dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Pengguna BPJS yang meliputi Kualitas Produk, Harga, Kinerja, Estetika Fasilitas dan komunikasi yang dianalisa secara diskriptif. Hasil penelitian didapatkan mayoritas (97,3 %) responden menyatakan faktor pelayanan merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan pengguna BPJS. Peningkatan layanan pengurusan administratif dengan pengurusan secara online, perbaikan data base serta kemudahan persyaratan dalam mengurus kepesertaan BPJS agar semakin meningkatkan kepuasan anggota BPJS.

Kata-kata kunci: kepuasan, pelayanan, BPJS.

ABSTRACT

Satisfaction to health services is influenced by several factors such as the physical facility and healthcare environments, system agreements including waiting time, waiting, as well as the scope and nature of the health services provided advantages. The phenomenon in the community of users still complain BPJS poor service, slow handling, the complexity of procedures to obtain services. The purpose of this study to identify factors that affect user satisfaction BPJS. The study used descriptive desing with a sample of 74 respondents BPJS users in RW 05 Sawunggaling Wonokromo Surabaya with Simple Random Sampling. The variables in this study are the factors that affect user satisfaction BPJS. The result of this study showed the majority (97.3%) of respondents said the service factor is the factor most affecting user satisfaction BPJS. Important if BPJS improve management of administrative arrangements to be online, improve the data base as well as convenience to the terms in the care of membership BPJS order to increase level satisfaction.

Keywords: Satisfaction, services, BPJS.

PENDAHULUAN

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk waktu tunggu, menunggu giliran, serta lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang diberikan (1). Kepuasan Pelanggan merupakan respon atas ketidaksesuaian dengan tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja actual yang dirasakan oleh pelanggan (2).

Penyelenggaraan BPJS juga dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya sehingga menimbulkan kepuasan terhadap layanan BPJS dan sebaliknya dapat menimbulkan keluhan yang berdampak pada ketidakpuasan. Kepuasan terhadap penyelenggaraan BPJS akan meningkatkan Loyalitas penggunaan seperti ketaatan dalam membayar iuran. Kurang puasnya masyarakat akan BPJS disebabkan karena pelayanan yang kurang baik, lambatnya penanganan, kerumitan prosedur untuk mendapatkan pelayanan, dan peserta BPJS tidak bisa memilih fasilitas kesehatan (faskes) karena program BPJS menggunakan pola rujukan berjenjang. Kerumitan dan keluhan ini mengakibatkan berkurangnya kunjungan ke fasilitas kesehatan, pengguna BPJS tidak membayar iuran tepat waktu bahkan ada yang lebih memilih pengobatan alternatif dibandingkan fasilitas yang sudah ada dan cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas/rumah sakit tersebut/mencari tempat yang lebih baik yang bisa memuaskan mereka (3).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Diskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengguna BPJS di RW V

Kelurahan Sawunggaling Kecamatan Wonokromo Surabaya sejumlah 91 orang, selanjutnya untuk pengambilan sampel menggunakan teknik sampling *simple random sampling* dengan jumlah sampel 74. Penelitian dilaksanakan pada bulan April-Mei 2016 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden di RW 05 Kelurahan Sawunggaling Kecamatan Wonokromo Surabaya.

Variabel	F	%	Mean ± SD
Karakteristik Usia			
21 – 42	21	28,38	52,07 ± 13,52
43 – 64	38	51,35	
65 – 86	15	20,27	
Karakteristik Jenis Kelamin			
Laki – laki	23	31,08	
Perempuan	51	68,92	
Karakteristik Tingkat Pendidikan			
SD	14	18,92	
SMP	21	28,38	
SMA	32	43,24	
Perguruan Tinggi	7	9,46	
Karakteristik Pekerjaan			
Tidak bekerja	36	48,65	
Buruh	5	6,76	
Pedagang	19	25,68	
Pegawai Swasta	10	13,51	
PNS	4	5,40	
Karakteristik Iuran BPJS Mahal			
Ya	32	43,24	
Tidak	42	56,76	

Berdasarkan tabel diatas, dari 74 responden didapatkan usia responden terbanyak berada pada rata-rata usia 52 tahun. Bila ditinjau dari jenis kelamin sebanyak 51 responden (68,92%) berjenis kelamin laki-laki, dari tingkat pendidikan

sebanyak 32 reponden (43,24%) berpendidikan SMA. Sedangkan dari segi pekerjaan, sebanyak 36 reponden (48,65) tidak bekerja.

Tabel 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Responden di RW 05 Kelurahan Sawunggaling Kecamatan Wonokromo Surabaya.

Faktor-faktor	Frekuensi	%
Manfaat BPJS		
Ya	72	97,30
Tidak	2	2,70
Karakteristik Iuran BPS Mahal		
Ya	32	43,24
Tidak	42	56,76
Karakteristik Mengurus persyaratan BPJS lama		
Ya	47	63,51
Tidak	27	36,49
Karakteristik Tenaga Kes. Membantu		
Ya	69	93,24
Tidak	5	6,76
Karakteristik RS membantu pengobatan		
Ya	63	85,14
Tidak	11	14,86
Karakteristik Tipe kamar dan kelengkapannya baik		
Ya	38	51,35
Tidak	36	48,65
Karakteristik Waktu pelayanan lama		
Ya	62	83,78
Tidak	12	16,22
Karakteristik Lokasi Faskes mudah dijangkau		
Ya	51	68,92
Tidak	23	31,08
Karakteristik Faskes yang ada cukup baik		
Ya	51	68,92
Tidak	23	31,08
Karakteristik Informasi BPJS mudah diketahui		
Ya	54	72,97
Tidak	20	27,03
Karakteristik Suasana perawatan nyaman		
Ya	45	60,81
Tidak	29	39,19

Berdasarkan hasil penelitian tabel 2, pada faktor kualitas produk atau jasa 97,7% responden mengatakan BPJS berkualitas dengan banyak manfaat yang bisa dirasakan oleh responden. Menurut

Nursalam, 2014 Kualitas produk atau jasa dapat dilihat jika Pasien merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas (4). Demikian juga kinerja suatu instansi penyedia jasa layanan kesehatan yang mampu memenuhi harapan pelangganya akan meningkatkan kepuasan (5). Terdapat kesesuaian antara fakta dan teori bahwa responden yang merupakan pengguna BPJS di RW V Kelurahan Darmo merasa bahwa keanggotaan BPJS memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi peserta yang sedang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Faktor kinerja fasilitas kesehatan juga memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna BPJS yang bisa kita lihat dari tabel 2 dimana yang memberikan kinerja baik yang ditunjukkan dengan 93,24% responden menyatakan tenaga kesehatan membantu dalam menggunakan BPJS. Kinerja merupakan Wujud pelaksanaan kerja atau unjuk kerja seperti: kecepatan, kemudahan dan kenyamanan sebagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien serta kenyamanan yang diberikan, misalnya dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit (4).

Kinerja tenaga kesehatan yang baik akan dapat dengan membantu selama pengguna BPJS dengan memberikan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap akan meningkatkan kepuasan pengguna BPJS yang dapat berdampak pada peningkatan jumlah pengguna BPJS yang datang kembali fasilitas kesehatan yang sama saat membutuhkan pelayanan kesehatan. Tabel 2 juga menunjukkan data 72,97% responden menyatakan informasi tentang BPJS diketahui. Kemudahan mendapatkan informasi tentang BPJS ini merupakan salah satu

faktor komunikasi yang baik yang diberikan oleh BPJS.

Kepuasan pelanggan jasa sangat ditentukan oleh kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi tentang pasien, keramahan petugas kesehatan dan kepedulian petugas kesehatan dalam mendampingi pasien yang sedang dirawat. Faktor komunikasi ini sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di pelayanan kesehatan (6). Peneliti berpendapat banyaknya fasilitas kesehatan yang melayani BPJS memudahkan penyebaran informasi dan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memilih fasilitas kesehatan dan menggunakannya saat membutuhkan pengobatan dan perawatan.

Faktor lain yang juga meningkatkan kepuasan pengguna BPJS dalam penelitian ini adalah Estetika dimana pada tabel 2 60,81% responden menyatakan suasana perawatan nyaman dan faktor fasilitas dimana 51,35% responden menyatakan tipe kamar dan kelengkapannya baik. Menurut Muninjaya, (2015) kualitas pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh hal yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna seperti fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Penyedia jasa harus mampu memberikan daya tarik dari fasilitas fisik yang dimiliki dengan suasana yang nyaman, tempat perawatan yang bersih dan rapi sehingga menunjukkan estetika pelayanan kesehatan sehingga mampu meningkatkan minat dan kepuasan pelanggan (5). Terdapat kesesuaian antara fakta dan teori dimana saat ini sudah banyak fasilitas kesehatan tingkat 1 dan juga lanjutan yang memiliki bangunan yang memadai dengan ditunjang sarana dan prasarana yang sesuai sehingga meningkatkan kenyamanan pengguna BPJS walaupun dengan harga pembayaran iuran yang relatif terjangkau, hal ini bisa dilihat dari

56,76%) responden yang menyatakan iuran BPJS tidak mahal.

Namun perlu diperhatikan faktor administratif salah satunya tentang prosedur pengurusan BPJS dimana pada tabel 2 didapatkan 63,51% responden menyatakan pengurusan persyaratan BPJS lama. Masalah waktu dalam pelayanan sering menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan, misalnya waktu tunggu yang panjang di ruang tunggu/periksa, kurangnya waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan, waktu untuk mendapat rujukan yang diperlukan, waktu antrian untuk mendapat kamar perawatan, waktu tunggu pemeriksaan, waktu untuk memenuhi persyaratan administrasi dan pembayaran, kurangnya dokter dalam menghargai waktu yang penting bagi pasien (7).

Persyaratan administratif mulai saat pendaftaran sampai saat menggunakan layanan BPJS ini tergolong memakan waktu yang lama, hal ini juga ditunjang dengan sistem antrian yang panjang dan jumlah petugas yang terkadang tidak sebanding dengan jumlah pasien. Hal ini tentu harus diperbaiki demi meningkatkan kepuasan pengguna BPJS agar menjadi loyal dan semakin banyak yang merasakan manfaat dari BPJS kesehatan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas (97,3 %) responden menyatakan faktor pelayanan merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan pengguna BPJS. Berdasarkan hasil penelitian, perlu diperhatikan administratif faktor administratif salah satunya tentang prosedur pengurusan BPJS, diharapkan BPJS serta fasilitas kesehatan yang melayani pengguna BPJS memperbaiki cara pengurusan administratif dengan pengurusan secara online, memperbaiki data base serta kemudahan persyaratan

dalam mengurus kepesertaan BPJS agar semakin meningkatkan kepuasan anggota BPJS.

KEPUSTAKAAN

1. Pohan, I.S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan. Jakarta:ECG, 2007.
2. Rangkuty, F. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2003.
3. Mundiharno. Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan. Jakarta: DJSN, 2012.
4. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Ed.4). Jakarta: Salemba Medika, 2014.
5. Muninjaya, A. A. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Ed. 2). Jakarta: EGC, 2015.
6. Naidu, A. Factor Affecting Patient Satisfaction and Healthcare. Interbational Journal of Healtg Care Assurance Vol 2 No. 4, 2009.
7. Wijono, D.Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien-Prinsip dan Praktik. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga, 2008.