

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DIUKUR DARI KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK CITRA 6  
KOTA PROBOLINGGO**

**THE LEVEL OF SATISFACTION OF BPJS PATIENTS IS MESURED  
FROM QUALITY HEALTH SERVICES IN THE CLINIC CITRA 6  
PROBOLINGGO CITY**

---

**Heni Muchayyarah**

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Indikator utama untuk mengetahui kualitas pelayanan klinik adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan mulai dari pasien pertama kali datang sampai dengan meninggalkan klinik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diukur dari kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tehnik random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 10 item pertanyaan dan disebar kepada 100 responden. Hasil analisa tingkat kepuasan pasien diperoleh data untuk dimensi *Tangible* sebesar 88%, *Reliability* 92%, *Responsiveness* 88,5%, *Assurance* 88%, *Empathy* 87%. Kesimpulan yang diperoleh bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Citra 6 Kota Probolinggo sesuai dengan aspek dimensi *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) berada dalam kategori sangat puas. Untuk saran yang diberikan antara lain Diharapkan kepada seluruh petugas Klinik Citra 6 agar senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, baik pada pasien umum maupun pasien BPJS. Dengan begitu pasien akan berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan atau merekomendasikan kepada para kerabatnya serta untuk peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya dengan objek/ variabel yang berbeda misalnya dibagian kefarmasian, keperawatan atau administrasi guna meningkatkan mutu pelayanan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Klinik, Probolinggo

**ABSTRACT**

The main indicator for knowing the quality of clinic service is patient satisfaction. Patient satisfaction depends on the quality of service provided starting from the first time arrives until leaving th clinic. The purpose of this study for knowing the level of satisfaction of BPJS patient is measured from quality health services in the clinic Citra 6 Probolinggo city. Methods used in this study were descriptive with random sampling technique. The research instrument was a questionnaire with 10 item of question and distributed to 100 respondents. The result of the analysis of patient satisfaction level obtained data for the dimensions of *Tangible* by 88%, *Reliability* 92%, *Responsiveness* 88,5%, *Assurance* 88%, *Empathy* 87%. The conclusion obtained is that health services are provided from clinic Citra 6 Probolinggo city in accordance with the dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy being the category of very satisfied. For suggestion given, among other expected that all klinik Citra 6 officers will always maintain and improve service quality to achieve patient satisfaction both general patients and BPJS patients. That way the patient will visit again to get health services or recommended to relatives, and for researchers can do further research with different object or variables for example inthe pharmacy, nursing or

administration to improve service quality in the clinic Citra 6 Probolinggo city

Keywords: Management, Precursor Drugs, Pharmacy, Probolinggo

## **PENDAHULUAN**

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan klinik adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan klinik. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.(Anjaryani, 2009)

Klinik Citra 6 Kota Probolinggo merupakan salah satu

Faskes tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS. Jumlah pasien BPJS yang terdaftar di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo adalah sebanyak 4905 pasien sedangkan untuk pasien umum hanya 398 pasien. Dari beberapa pasien yang berobat di sana, ada sebagian yang mengeluh tentang pelayanan yang diberikan di klinik diantaranya adalah tentang dokter yang sering datang terlambat sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapat pemeriksaan serta pelayanan dari bagian administrasi yang kurang ramah dalam melayani pendaftaran. Dari masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Diukur Dari Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo".

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS diukur dari kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra

6 Kota Probolinggo.

Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner dengan tehnik random sampling kepada 100 responden yang dimana jumlah sampelsudah dihitung dulu menggunakan rumus slovin. Hasil pengukuran dikategori sebagai berikut . Sangat Puas 76%-100%, Puas 56%-75%, Cukup Puas 40%- 55%, Tidak Puas <40%

(Arikunto, 1998). Dengan cara  $(\text{Jumlah Benar}) \times (\text{Jumlah Total}) \times 100\%$ . Teknis analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni analisis univariate kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS diukur dari kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang dilaksanakan selama 1 bulan pada bulan Mei di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo diperoleh data sebagai berikut :

### Hasil Penelitian

**Tabel 1. Karakteristik Frekuensi Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Laki- laki	56	56
Perempuan	44	44
<b>Umur</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
15- 25 tahun	6	6
26- 35 tahun	24	24
36- 45 tahun	23	23
46- 60 tahun	47	47
<b>Pendidikan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SD	10	10
SMP	12	12
SMA	67	67
Perguruan Tinggi	20	20
<b>Pekerjaan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Wiraswasta	22	22
Karyawan swasta	49	49
Ibu Rumah Tangga	24	24
PNS	5	5

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa umur responden yang menerima pelayanan kesehatan di Klinik Citra 6 sebagian besar berada pada rentang umur 46- 60 tahun, yaitu 47 orang (47%), 56 orang (56%) jenis kelamin laki-laki, 67 orang (67%) tingkat pendidikan lulus SMA dan ketegori pekerjaan terbesar adalah karyawan swasta dengan total 49 orang.

**Tabel 2. Hasil Analisa Data Kepuasan Pasien**

NO	DIMENSI	SKOR RATA-RATA (%)	KATEGORI
1	Tangible	88	SANGAT PUAS
2	Reliability	92	SANGAT PUAS
3	Responsiveness	88,5	SANGAT PUAS
4	Assurance	88	SANGAT PUAS
5	Empathy	87	SANGAT PUAS

Dari tabel 2, diketahui bahwa hasil dari analisa data kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan termasuk dalam kategori sangat puas.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 56 responden (56%) dan 44 (44%) responden berjenis kelamin perempuan. Untuk responden laki-laki lebih dominan daripada perempuan, hal ini dikarenakan sebagian besar pasien di Klinik Citra 6 merupakan para karyawan dari perusahaan yang telah bekerjasama dengan Klinik Citra.

Dari data diatas didapat hasil bahwa responden dengan usia 46- 60 tahun lebih banyak (47%), dikarenakan rata-rata yang mengisi kuesioner ini adalah para karyawan dengan usia 40 tahun keatas. Dalam pengisian kuesioner, faktor umur sangat mempengaruhi pola berfikir seseorang dalam mencerna setiap pertanyaan sehingga pasien juga akan lebih mengerti dan mengingat pelayanan yang sudah diberikan selama berkunjung ke klinik.

Presentase tertinggi

kelompok responden berdasarkan tingkat pendidikannya adalah responden dengan pendidikan SMA sebanyak 67% dan terkecil adalah responden dengan pendidikan SD dengan prosentase sebanyak 10%. Sama seperti dengan karakteristik berdasarkan usia, untuk responden yang mengisi kuesioner ini adalah rata-rata para karyawan yang perusahaannya telah bekerja sama dengan Klinik Citra 6 dimana pendidikan mereka paling dominan adalah lulusan SMA. Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi cara berpikir responden dalam mengamati setiap pertanyaan.

Dari hasil diatas presentase tertinggi adalah kelompok karyawan, hal ini terjadi karena sebagian besar pasien yang berobat di Klinik Citra 6 adalah para karyawan yang dimana perusahaan mereka sudah bekerjasama dengan Klinik Citra 6 Kota Probolinggo dengan biaya yang sudah ditanggung dengan pihak perusahaan.

Berdasarkan data diketahui nilai rata-rata kepuasan pasien pada aspek penampilan atau berwujud pada pertanyaan tentang

kenyamanan dan kebersihan klinik sebesar 85% dan pertanyaan tentang penampilan para petugas klinik sebesar 91% dimana termasuk dalam range kategori sangat puas. Menurut observasi di lapangan, hasil tersebut bisa didapat karena kondisi klinik yang cukup luas serta kondisi klinik yang tertata rapi, bangunan yang cukup luas karena merupakan bangunan baru. Untuk penampilan para tenaga kesehatan disana sudah terlihat rapi karena sudah mengenakan seragam dibanding dengan bulan-bulan sebelumnya yang sempat ada keluhan dari beberapa pasien tentang penampilan karyawan yang kurang rapi dalam hal berpakaian.

Berdasarkan data, diketahui nilai rata-rata kepuasan pasien pada aspek kehandalan pada pertanyaan tentang kesesuaian jam pelayanan sebesar 93%, hasil ini bisa didapat karena jam pelayanan sudah sesuai dengan yang tertulis pada papan klinik sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu terlalu lama. Pada ketertiban pelayanan sebesar didapat rata 91%, skor tersebut bisa didapat karena

prosedur pendaftarannya yang tertib sesuai dengan antrian pasien yang datang dulu, sehingga pasien yang pertama kali datang ke klinik tidak perlu khawatir akan didahului pasien lainnya. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman (1998) menyatakan bahwa Keandalan atau Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi tinggi.

Pada data, diketahui hasil rata-rata pada pertanyaan yang berkaitan dengan waktu tunggu pemeriksaan adalah sebesar 91% yang termasuk dalam range kategori sangat puas. Hal tersebut bisa terjadi karena pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien tidak merasa jenuh untuk menunggu. Untuk pertanyaan tentang pemberian penjelasan oleh dokter kepada pasien secara jelas dan mudah dimengerti mendapat

rata rata skor sebesar 86%, dimana hasilnya termasuk dalam range kategori sangat puas. Dalam hal ini dokter selalu memberikan informasi penyakit kepada pasien secara jelas dan mudah dimengerti. Hal tersebut dilakukan karena pasien yang berkunjung kesana bermacam-macam mulai dari usia, pekerjaan dan pendidikan, dimana semua faktor itu akan mempengaruhi pola pikir mereka juga dalam memahami semua penjelasan yang diberikan oleh dokter.

Pada data didapat hasil rata-rata pada pertanyaan tentang dokter senantiasa melakukan pemeriksaan fisik kepada pasien sebesar 90% dimana termasuk dalam range kategori sangat puas dan tidak dikenakannya iuran biaya pada waktu pemeriksaan oleh pasien BPJS sebesar 86%, semua hasil tersebut masuk dalam range kategori sangat puas. Maksud dari tidak dikenakannya iuran biaya disini adalah pasien tidak dikenakan biaya sedikitpun, baik dalam pemeriksaan maupun dalam penebusan resep dimana untuk di tempat lain yang sama-sama di

pelayanan BPJS terkadang masih ada keluhan dari pasien karena harus disuruh menebus obat di luar tatkala kehabisan stok obat.

Dari data didapat hasil untuk pemberian pelayanan yang ramah dan sopan oleh petugas klinik sebesar 91% dimana hasil tersebut masuk dalam range kategori sangat puas. Untuk para petugas di sana, diwajibkan bersikap ramah dan sopan mulai dari pasien pertama kali datang sampai pasien meninggalkan klinik. Untuk pemberian pelayanan yang tidak pernah membedakan status pasien sebesar 83%, dimana semua hasilnya termasuk dalam range kategori sangat puas.

Maksud dari tidak pernah membedakan status pasien adalah bahwa dalam memberikan pelayanan tidak pernah membedakan antara pasien umum dengan pasien BPJS, semua harus mendapatkan pelayanan yang sama tanpa terkecuali

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian maka dapat diambil kesimpulan pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh Klinik Citra 6 Kota Probolinggo sesuai dengan aspek dimensi Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati) berada dalam kategori sangat puas.

## **SARAN**

1. Diharapkan kepada seluruh petugas Klinik Citra 6 agar senantiasa menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, baik pada pasien umum maupun pasien BPJS. Dengan begitu pasien akan berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan atau merekomendasikan kepada para kerabatnya.
2. Untuk peneliti dapat melakukan penelitian selanjutnya dengan objek/ variabel yang berbeda misalnya dibagian kefarmasian, keperawatan atau administrasi guna

meningkatkan mutu pelayanan di Klinik Citra 6 Kota Probolinggo.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa terima kasih dipersembahkan kepada Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang dan Klinik Citra 6 Kota Probolinggo yang telah menyediakan sarana dan prasarana untuk peneliti dalam melakukan penelitian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Depkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 128/ MENKES/ SK/ II/ 20 04 *tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat*. Jakarta : Depkes RI.
- Kemenkes RI. 2014b. Permenkes RI No 28 Tahun 2014 *tentang pedoman program jaminan kesehatan nasional*. Jakarta: Depkes RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 *tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Kemenkes RI. 2011. Permenkes RI No 028 Tahun 2011 *Tentang Klinik*. Jakarta: Depkes RI.
- Presiden RI. 2011. UU RI No 24 Tahun 2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Presiden RI.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. ISSN 0854-3844, 17(2), 114–126.
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, T. H. (2000). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Manajemen pemasaran*. (J. Purba, Ed.) (12th ed.). Jakarta: Mancana Jaya Cemerlang.
- Masyitoh, H. F., Widowati, N., & Rengga, A. (2013). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon kota Semarang* (Berdasarkan Permenkes No 71 Tahun 2013 *Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan*

Kesehatan Nasional), (71),  
1-15

Departemen Kesehatan Republik  
Indonesia. 2009. Undang-  
Undang Republik Indonesia  
Nomor 36 tentang  
*Kesehatan*. Kementrian  
Kesehatan Republik  
Indonesia: Jakarta..

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan  
R & D*. Bandung: Alfabeta.

