



Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Dengan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Kabupaten Malang

Izsme Angraeny¹, Zidni Imanurrohmah Lubis², Nurul Aini Rahmawati³

¹²³Program S1 Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: June 15, 2023
Final Revision: June 30, 2023
Available Online: July 03, 2023

KEYWORDS

Kualitas pelayanan fisioterapi, kepuasan pasien BPJS

CORRESPONDENCE

E-mail:
angraenyizsme@webmail.umm.ac.id

A B S T R A K

Jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memberikan kualitas yang memadai. Jika kualitas pelayanan baik maka akan menyeimbangkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan fisioterapi dan BPJS terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Malang. Desain penelitian menggunakan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS pengguna layanan fisioterapi di RSUD Kabupaten Malang yang bersedia menjadi bagian dari sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling dengan jumlah 60 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner SERVQUAL. Hasil uji korelasi menggunakan uji chi square nilai signifikansi < 0,01. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien BPJS.

I. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat jasmani, rohani, rohani, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Sulistiarini, 2018). Jika kesehatan terganggu maka orang tersebut tidak dapat bekerja secara optimal atau terganggu. Upaya suatu negara untuk memberikan pelayanan kesehatan, khususnya penyediaan jaminan kesehatan, misalnya melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang

didirikan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat (K.I.L. Dewi et al., 2019).

Namun masih banyak perbedaan antara pasien yang menggunakan layanan BPJS dengan pasien yang menggunakan layanan non BPJS yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan pasien (Pertiwi, 2017). Jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memberikan kualitas yang memadai (Pertiwi, 2017).

Kualitas pelayanan terdiri dari lima

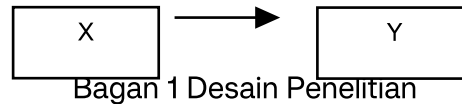
dimensi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible*. Kualitas adalah keadaan berada dalam hubungan yang baik dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan dan mampu memenuhi atau melebihi harapan. Maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa lebih puas ketika kualitas layanan yang diberikan lebih tinggi, atau sebaliknya ketika kualitas layanan ditawarkan adalah lebih tinggi akibatnya pasien merasa tidak puas (Fahrozy, 2017).

Menurut Zahroh (2017), kepuasan pasien merupakan penilaian setelah menggunakan jasa atau penilaian bahwa jasa yang dipilih setidaknya telah memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien merupakan indikasi kualitas layanan yang kami berikan dan cara untuk menarik lebih banyak pasien atau pelanggan dan mendapatkan pasien yang loyal (Nursalam, 2014).

Fisioterapi adalah pelayanan kesehatan individu atau kelompok yang ditujukan untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang hidup melalui manipulasi manual, peningkatan gerak, aktivitas dan pelatihan komunikasi (Rosimtan, 2021). Fisioterapi adalah pelayanan kesehatan bagi individu dan kelompok yang bertujuan untuk mengembangkan, memelihara, dan memulihkan fungsi tubuh sepanjang siklus kehidupan melalui perawatan manual, alat, pelatihan fungsional dan komunikasi (Permenkes No. 80 Tahun 2013).

II. METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Alasan menggunakan desain penelitian tersebut untuk mengetahui hubungan antara variable independen dan variable dependen dimana pengukuran kedua variabel dilakukan pada waktu yang bersamaan (*point time approach*), yang artinya setiap variable penelitian di observasi sekali saja (Nursalam, 2020). Membagikan kuisisioner adalah cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.



Bagan 1 Desain Penelitian

Keterangan:

X : Kualitas pelayanan fisioterapi

Y : Kepuasan pasien BPJS

Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2023 di RS Khusus Bedah Hasta Husada dan RS Wawa Husada. Sampel penelitian berjumlah 60 responden. teknik *sampling* menggunakan metode *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan teknik pengambilan data sampel dari populasi secara acak dan sederhana. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fisioterapi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS.

Definisi operasional pada variabel dependen adalah kemampuan untuk memberikan keinginan sesuai dengan harapan. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dengan 25 butir pertanyaan. Sedangkan untuk variabel independen adalah bagian terpenting untuk proses evaluasi dari hasil kinerja yang telah diberikan. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner dengan 14 butir pertanyaan. Jadi total dari pertanyaan dari kuesioner dalam penelitian ini adalah 39 butir pertanyaan dengan beberapa kategori yaitu; 5(STS/ sangat setuju), 4(S/ setuju), 3(KS/ kurang setuju), 2(TS/ tidak setuju), dan 1(STS/ sangat tidak setuju).

Tahap penulis melakukan penelitian yaitu penulis mengajukan surat izin kepada rumah sakit yang terkait untuk mendapatkan persetujuan dilakukannya penelitian. Kemudian saat melakukan penelitian memperhatikan etika penelitian yang meliputi *informed consent, anonymity*, dan *confidentially*.

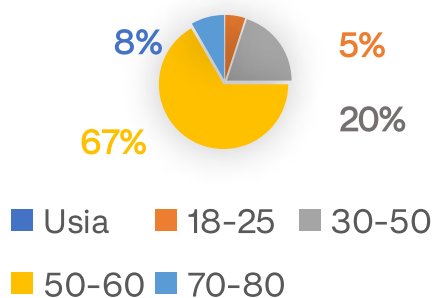
Rencana analisa data yang dilakukan adalah analisa univariat, analisa bivariat,

dan uji korelasi menggunakan *chi square* .

III. HASIL

1. Karakteristik Responden

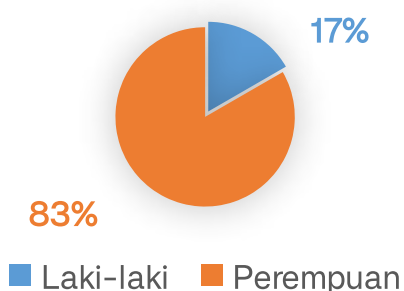
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 1. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan diagram diatas ditemukan hasil presentase karakteristik usia 18-25 tahun sebesar 3 responden (5%), usia 30-50 tahun sebesar 12 responden (20%), usia 50-60 tahun sebesar 40 responden (67%) dan usia 70-80 tahun sebesar 5 responden (8%).

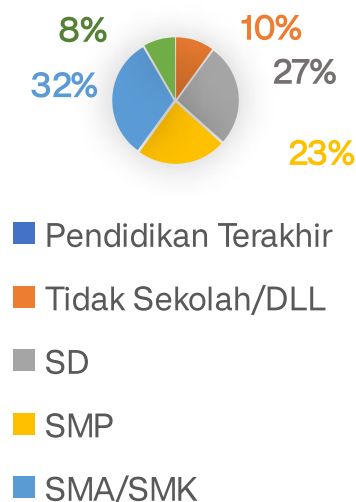
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram diatas ditemukan hasil persentase laki laki sebesar 10 responden (17%) dan persentase perempuan 50 responden (83%).

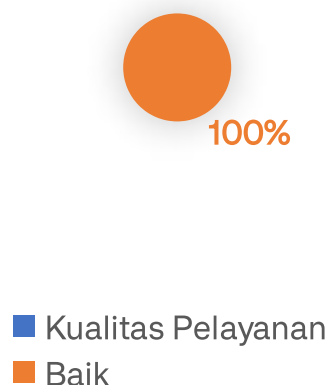
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan diagram diatas ditemukan hasil persentase karakteristik pendidikan terakhir tidak sekolah/dll sebesar 6 reponden (10%), SD sebesar 16 responden (27%), SMP sebesar 14 responden (23%), SMA/SMK sebesar 19 responden (32%), dan S1/D3 sebesar 5 responden (8%).

Distribusi Kualitas Pelayanan Fisioterapi

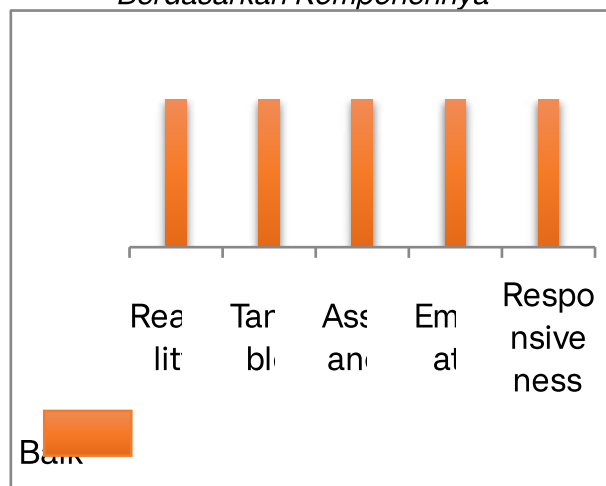


Gambar 4. Distribusi Kualitas Pelayanan Fisioterapi

Berdasarkan diagram diatas ditemukan hasil 60 responden merasa bahwa kualitas

pelayanan fisioterapi di RS Khusus Bedah Hasta Husada dan RS Wawa Husada baik (100%).

Distribusi Kualitas Pelayanan Fisioterapi Berdasarkan Komponennya



Gambar 5. Distribusi Kualitas Pelayanan Fisioterapi Berdasarkan Komponennya

Berdasarkan diagram diatas ditemukan sebanyak 60 responden merasakan kualitas pelayanan fisioterapi baik 100% pada setiap komponennya.

Distribusi Kepuasan Pasien BPJS

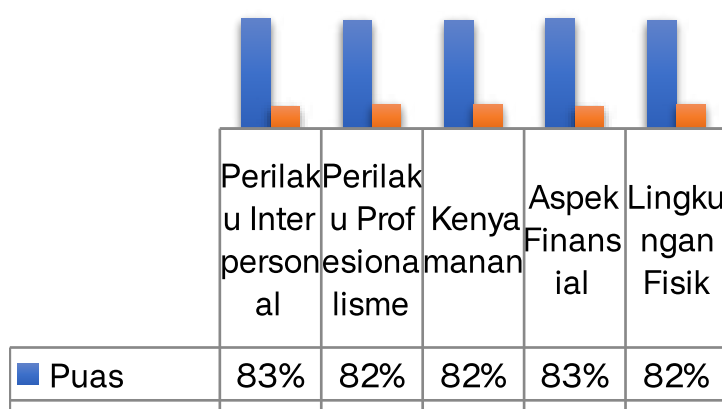


■ Kepuasan Pasien
■ Puas

Gambar 6. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan diagram diatas ditemukan sebanyak 49 responden (82%) merasa puas dan 11 responden (18%) merasa tidak puas.

Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Komponennya



Gambar 7. Distribusi Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Komponennya

Berdasarkan diagram diatas ditemukan bahwa setiap responden memiliki perbedaan atas kepuasan dari beberapa komponennya.

3.1 HASIL DATA

Berikut hasil uji hipotesis hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien BPJS.

Tabel 1. Uji Chi Square

Variabel	N	Mean	P	Or
Kualitas Pelayanan Fisioterapi	60	114.42	0.01	.956
Kepuasan Pasien BPJS		27.32		

Berdasarkan tabel diatas terdapat nilai signifikan sebesar 0.01 untuk kualitas pelayanan fisioterapi dan nilai signifikan <0.01 untuk kepuasan pasien BPJS sehingga dapat diartikan sebagai data penelitian berdistribusi normal dengan hasil nilai signifikansi >0.05 sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

IV. PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dari 60 responden yang telah mengisi kuesioner mayoritas pasien berusia 50 - 60 tahun. Menurut Nurheda, 2018 berdasarkan wawancara dengan responden yang usianya pada kategori dewasa akhir lebih memilih melakukan pelayanan fisioterapi karena rentang terkena penyakit.

Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 83% dan 17% berjenis kelamin laki-laki. Dalam penelitian Nurheda, 2018 menyatakan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh yang berarti terhadap sudut pandang pasien akan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Menurut Munawir (2018) jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam reproduksi.

Didapatkan responden paling banyak berpendidikan akhir SMA/SMK. Jenjang Pendidikan adalah jenjang pendidikan yang ditentukan berdasarkan tingkat perkembangan siswa, tujuan yang dapat dicapai dan perkembangan keterampilan. Tingkat pendidikan mempengaruhi perubahan sikap dan pola hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi memudahkan penyerapan dan penerapan pengetahuan dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, terutama di bidang kesehatan. Pendidikan formal memberikan nilai tambah bagi seseorang, terutama dalam hal menerima hal-hal baru (Hasudungan, L. 2017).

Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Dan Kepuasan Pasien BPJS

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kunci kelangsungan hidup suatu fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, gerakan revolusioner kualitatif yang terintegrasi merupakan syarat mutlak jika lembaga itu ada dan berkembang.

Pemberian pelayanan kesehatan membutuhkan inovasi yang mendukung kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Anggraeny, 2013).

Pada seluruh komponen kualitas pelayanan dari seluruh 60 responden (100%) merasakan kualitas pelayanan yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien dengan BPJS yang melakukan pelayanan fisioterapi di RS Khusus Bedah Hasta Husada dan Rs Wava Husada merasakan pelayanan yang diberikan di kedua RS tersebut sudah baik. Dari segi pelayanan fisioterapisnya seperti sikap sopan santun dan ramah kepada setiap pasien tanpa membeda-bedakan pasien, kebersihan dari ruangan, toilet, dan ruang tunggu yang nyaman. Maka dapat diartikan bahwa pasien yang melakukan pelayanan fisioterapi di kedua RS tersebut merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas atau fisioterapis di kedua RS tersebut.

V. KESIMPULAN

Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien.

REFERENCES

- Anggraeny, C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(1), 117-121. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v5i1.4339>
- Hasudungan, L. (2017). Pengaruh Faktor Pendidikan, Umur Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Dinas Pekerjaan Umum Penata Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3).
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15-22.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113-121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- PERMENKES. (2013). *Penyelenggara Pekerjaan dan Praktik Fisioterapis*. Indonesia: BN. 2013/NO. 1536, PERATURAN.GO.ID.
- Sulistiarini, S.-. (2018). Hubungan Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan Pada Masyarakat Kelurahan Ujung. *Jurnal PROMKES*, 6(1), 12. <https://doi.org/10.20473/jpk.v6.i1.2018.12-22>