



# JNPH

Volume 11 No. 2 (Oktober 2023)

© The Author(s) 2023

## **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS PADA PELAYANAN DI PUSKESMAS LUBUK DURIAN BENGKULU UTARA TAHUN 2023**

### **FACTORS RELATED TO BPJS PATIENT SATISFACTION IN SERVICE AT PUSKESMAS LUBUK DURIAN NORTH BENGKULU YEAR 2023**

**COKRO, MURWATI, HANDI RUSTANDI  
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S-I) FIKES  
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**Email: cokrozayan@gmail.com**

#### **ABSTRAK**

Puskesmas dalam sistem JKN/ BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, (Hasbi,2012). Tujuan Penelitian Diketahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian secara analitik dengan menggunakan Jenis penelitian ini adalah penelitian secara analitik dengan menggunakan desain cross-sectional (Hidayat, 2012).Populasi dari penelitian ini adalah peserta BPJS yang berkunjung atau berobat di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara bulan januari-maret tahun 2023 berjumlah 2151 orang. jumlah sampel yang dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 responden Hampir Sebagian dari responden 28 (29,2%) pasien BPJS berumur >65 tahun, Lebih dari setengah responden 50 (52,1%) berjenis kelamin perempuan, Hampir Sebagian dari responden 42 (43,8%) berpendidikan menengah, Lebih dari setengah responden 51 (53,1%) pasien BPJS puas terhadap layanan puskesmas di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023, Ada hubungan Umur dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 (P Value 0,003), Ada hubungan Jenis Kelamin dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 (P Value 0,023), Tidak ada hubungan Pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 (P Value 0,140). Disarankan hasil penelitian ini Kepada puskesmas untuk lebih mengutamakan layanan pasien terutama pasien BPJS yang artinya bukan berarti mereka tidak bayar dan pelayannya tidak sesuai yang diharapkan oleh pasien.

**Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan**

## ABSTRACT

Puskesmas in the JKN / BPJS system has a big role for BPJS health participants. If the puskesmas services provided are good, more BPJS participants will take advantage of health services, (Hasbi, 2012). Research Objectives Known Factors related to BPJS patient satisfaction in services at the Lubuk Durian health center, North Bengkulu in 2023. This type of research is analytic research using this type of research is analytical research using a cross-sectional design (Hidayat, 2012). The population of this study is BPJS participants who visit or seek treatment at the Lubuk Durian Health Center, North Bengkulu in January-March 2023, totaling 2151 people. The number of samples in this study was 96 respondents. The results of this study showed that of the 96 respondents, almost half of the respondents 28 (29.2%) BPJS patients were aged >65 years, More than half of the respondents 50 (52.1%) were female, Almost half of the respondents 42 (43.8%) had secondary education, More than half of the respondents 51 (53.1%) BPJS patients were satisfied with the puskesmas services at the Lubuk Durian health center in North Bengkulu in 2023, There is a relationship between Age and BPJS patient satisfaction in services at the Lubuk Durian North Bengkulu health center in 2023 (P Value 0.003), There is a relationship between Gender and BPJS patient satisfaction in services at the Lubuk Durian North Bengkulu health center in 2023 (P Value 0.023), There is no relationship between Education and BPJS patient satisfaction in services at the Lubuk Durian North Bengkulu health center in 2023 (P Value 0.140). It is recommended that the results of this study to puskesmas to prioritize patient services, especially BPJS patients, which does not mean they do not pay and the service is not as expected by the patient.

**Keywords: Patient Satisfaction, Age, Gender, Education**

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang dalam masa transisi mewujudkan Universal Health Coverage / Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan JKN merupakan amanat dari UU No 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat Pada tanggal 1 Januari 2014 di Indonesia telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Keberadaan BPJS Kesehatan diharapkan mampu mempunyai target universal coverage pada tahun 2019 ( [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id) 16 Maret 2023 ). Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh

manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Puskesmas dalam sistem JKN/ BPJS memiliki peran yang besar kepada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai (Hasbi,2012)

Menurut Gonzales (1967) dalam Lizarmi (2000), tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif individual yang dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah pemberi jasa (provider) dan pelanggan atau konsumen. Faktor pemberi jasa (provider) ini terdiri dari aspek medis dan aspek non medis. Faktor pelanggan atau konsumen(customer) menurut Gonzales (1967) dalam Lizarmi (2000), dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan dan lain- lain. Menurut Carr dan Hill (1992)

dalam Baros (2011) menyatakan bahwa derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, pendidikan, umur dan jenis kelamin.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian secara analitik dengan menggunakan desain cross-sectional yang merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali sewaktu) antara faktor resiko/paparan dengan penyakit (Hidayat, 2012).

## HASIL PENELITIAN

### A. Analisa Univariat

**Tabel 1. Distribusi frekuensi Umur di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Umur	Frekuensi	Persentase
17-25 tahun	15	15,6%
26-35 tahun	23	26%
36-45 tahun	12	12,5%
46-55 tahun	16	16,7%
>56 tahun	28	29,2%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 96 responden terdapat hampir Sebagian dari responden 28 (29,2%) berumur >56 tahun.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	46	47,9%
Perempuan	50	52,1%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 96 responden terdapat lebih dari setengah responden 50 (52,1%) berjenis kelamin Perempuan.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pendidikan Dasar	38	39,6%
Pendidikan Menengah	42	43,8%
Pendidikan Tinggi	18	16,7%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 96 responden terdapat hampir Sebagian dari responden 42 (43,8%) berpendidikan menengah.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	45	46,9%
Tidak Puas	51	53,1%
Jumlah	96	100%

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 96 responden terdapat lebih dari setengah responden 51 (53,1%) pasien BPJS tidak puas terhadap layanan puskesmas.

### B. Analisa Bivariat

**Table 5. Hubungan Umur dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Variabel	Kepuasan Pasien BPJS		Total		<i>p value</i>		
	Puas	Tidak Puas	f	%			
Umur	f	%	f	%	f	%	
17-25 tahun	5	33.3	10	66.7	15	100	0.003
26-35 tahun	8	32	17	68	25	100	
36-45 tahun	2	16.7	10	83.3	12	100	
46-55 tahun	11	68.8	5	31.3	16	100	
tahun							

>56 tahun	19	67.9	9	32.1	28	100
Total	45	46.9	51	53.1	96	100

Berdasarkan kriteria uji tersebut maka disimpulkan terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan pasien BPJS Terhadap Layanan Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 nilai P –value 0,003.

**Table 6. Hubungan Jenis Kelamin dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Variabel Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien BPJS				Total		p value 0.023
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Laki-laki	16	34.8	30	65.2	46	100	
Perempuan	29	58	21	42	50	100	
Total	45	46.9	51	53.1	96	100	

Berdasarkan kriteria uji tersebut maka disimpulkan terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien BPJS terhadap layanan Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 nilai P –value 0,023.

**Table 7. Hubungan Pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.**

Variabel Pendidikan	Kepuasan Pasien BPJS				Total		p value 0.140
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Dasar	22	34.8	26	65.2	38	100	
Menengah	15	35.7	27	64.3	42	100	
Tinggi	8	50	8	50	16	100	
Total	45	46.9	51	53.1	96	100	

Berdasarkan kriteria uji tersebut maka disimpulkan terdapat tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap layanan puskesmas Lubuk

Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 nilai P –value 0,140

## PEMBAHASAN

### Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Di Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023

Hasil penelitian hubungan umur dengan kepuasan pasien BPJS didapatkan nilai p-value=0,003 dengan demikian nilai P –value lebih kecil dari tingkat signifikansi atau 0,003 <0,0. Berdasarkan kriteria uji tersebut maka disimpulkan terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan pasien BPJS Terhadap Layanan Puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023. dengan usia tua karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar usia mempunyai hubungan yang bermakna terhadap kepuasan.

Hasil penelitian hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien BPJS didapatkan nilai p-value=0,023 dengan demikian nilai P –value lebih kecil dari tingkat signifikansi atau 0,023 <0,05. Berdasarkan kriteria uji tersebut maka disimpulkan terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien BPJS terhadap layanan puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023. Gary Lee Cloud (2013) menemukan bahwa perempuan cenderung memiliki nilai lebih terhadap fasilitas Kesehatan di bandingkan laki-laki. Sebuah riset di Amerika menemukan kenyataan bahwa perempuan berpengaruh lebih 80% penjualan oleh karena itu tidaklah meherankan jika perempuan lebih kritis dalam membeli suatu produk ataupun jasa.

Hasil penelitian hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS didapatkan p-value=0,140 dengan demikian nilai P –value lebih besar dari tingkat signifikansi atau 0,140 > 0,05 maka diputuskan H0 terima dan Ha di tolak. Berdasarkan kriteria uji tersebut maka disimpulkan terdapat tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap layanan Puskesmas

Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023. Hal ini sejalan juga dengan handerson dalam hutabarat (2013) terdapat pola hubungan yang negative antara Pendidikan dan layanan Kesehatan. Semakin tinggi Pendidikan seseorang maka akan memanfaatkan ayanan Kesehatan, sedangkan pada orang yang Pendidikannya rendah cenderung bertahan untuk tidak memanfaatkan layanan Kesehatan. Sehingga pada yang berpendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi Pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan juga akan memiliki kecenderungan akan melakukan tuntutan juga harapan yang lebih tinggi.

Semakin tinggi tingkat Pendidikan maka tingkat kepuasannya semakin rendah. Hal ini beralasan karena biasanya orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya. Sebaliknya orang yang berpendidikan tinggi biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023. dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hampir Sebagian dari responden 28 (29,2%) pasien BPJS berumur >56 tahun di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.
2. Lebih dari setengah responden 50 (52,1%) berjenis kelamin perempuan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.
3. Hampir Sebagian dari responden 42 (43,8%) berpendidikan menengah di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023.
4. Lebih dari setengah responden 51 (53,1%) pasien BPJS tidak puas terhadap layanan

puskesmas di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023

5. Ada hubungan Umur dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 (P Value 0,003).
6. Ada hubungan Jenis Kelamin dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 (P Value 0,023).
7. Tidak ada hubungan Pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di puskesmas Lubuk Durian Bengkulu Utara Tahun 2023 (P Value 1,40).

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberi saran kepada:

1. Akademik.

Bagi institusi pendidikan keperawatan khususnya fakultas kesehatan Universitas Dehasen Bengkulu diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan peserta didik agar peserta didik setelah tamat dapat lebih tanggap dan mempunyai kemampuan skill yang baik dalam melakukan tindakan dalam melakukan asuhan keperawatan terutama dalam pemberian pelayanan yang baik buat pasien dan keluarga pasien baik di pelayanan puskesmas maupun di rumah sakit.

2. Peneliti selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan melihat faktor lain dengan jumlah sampel yang lebih banyak dengan mengklasifikasikan kepuasan pasien BPJS, berdasarkan karakteristik responden menambah variabel yang berbeda.

3. Bagi Responden

Bagi responden diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pasien dan bisa memberikan masukan terhadap layanan yang ada di puskesmas untuk perbaikan kedepannya bagi petugas puskesmas maupun layanan Kesehatan.

#### 4. Puskesmas

Kepada puskesmas untuk lebih mengutamakan layanan kepada pasien terutama pasien BPJS yang artinya bukan berarti mereka tidak bayar dan pelayannya tidak sesuai yang diharapkan oleh pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Baros ,Wan Aisyah. 2011. Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2023,Tesis.FKM-UI
- BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2013, Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan [online], (diunduh 4 Maret 2023), terdiri dari: <http://sappk.itb.ac.id/wp-content/uploads/2014/01/Buku-Panduan-Layanan-bagi-Peserta-BPJS-Kesehatan.pdf>
- Car and Hill. 1992. The Measurement of Patient Statisfaction .Journal Pub Health.Med
- Hasbi, H. 2012. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. <http://www.eprints.undip.ac.id/37026/>.di akses tgl 10 Maret 2023.
- Hastono, Sutanto. 2007. Statistik Kesehatan, edisi Kedua.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2008. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta:salemba medika.
- Hutabarat, Monica 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan RSUD UKI Tahun 2013.FKM.UI