

Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook Kabupaten Tapanuli Selatan

Syahlis Irwandi (1), Abd. Harris Pane (2) Saiful Batubara (3), Aulia Fuad(4)

Fakultas Kedokteran UISU Medan^{1,2,4} Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua³

s.irwandi@gmail.com (1), abdulharispane@fk.uisu.ac.id ,(2) Saifulbatubara24@gmail.com (3),
aulia.fuad.001@gmail.com (4)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam pelayanan kesehatan, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang terkait dengan penelitian ini, yaitu survei dengan desain penelitian potong lintang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling. Total sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Data dianalisis menggunakan uji chi square dengan α 0,05. Hasil penelitian menggunakan analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan yaitu edukasi (RP= 5,510, 95% CI =2,690-11,288), komunikasi (RP= 2,752, 95% CI =1,686-4,492), kebersihan ruangan (RP= 2,935, 95% CI =1,603-5,375), waktu tunggu (RP= 7,888, 95% CI = 3,364-18,5) terhadap kepuasan pasien peserta BPJS pada pelayanan kesehatan di RSUD Sapirook, Tapanuli Selatan. Kesimpulan: Terdapat hubungan antara edukasi, komunikasi, kebersihan ruangan dan waktu tunggu dengan kepuasan pelayanan kesehatan peserta BPJS di RSUD Sapirook, Tapanuli Selatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien BPJS, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in health services, especially for BPJS Health participants. This research aims to determine the factors related to this research, which is a survey with a cross-sectional research design. Sampling was carried out using the accidental sampling technique. The total sample in this research was 96 respondents. Data were analyzed using the chi square test with α 0.05. The results of research using bivariate analysis show that there is an influence between factors related to the quality of health services, namely education (RP= 5.510, 95% CI =2.690-11.288), communication (RP= 2.752, 95% CI =1.686-4.492), room cleanliness (RP= 2.935, 95% CI =1.603-5.375), waiting time (RP= 7.888, 95% CI = 3.364-18.5) on patient satisfaction for BPJS participants in health services at the Sapirook Regional General Hospital, South Tapanuli. Conclusion: There is a relationship between education, communication, room cleanliness and waiting time with health service satisfaction for BPJS participants at the Sapirook Regional General Hospital, South Tapanuli.

Keywords: BPJS Patient Satisfaction, Health Services, Hospital.

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di rumah sakit. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan yang ada, dengan meningkatnya jumlah peserta BPJS, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka dalam menerima layanan kesehatan (Devitasari, 2020). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% (WHO, 2019). Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% (SDKI, 2019). Sedangkan di Provinsi Sumatera Utara tahun 2024 tingkat kepuasan sebesar 38, 37 %, (Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, 2024). Berdasarkan data tersebut menggambarkan bahwa angka kepuasaan pasien masih perlu ditingkatkan. Salah satu pelayanan yang dimiliki oleh RSUD Sipirok adalah pelayanan rawat jalan. Dimana terdapat 21 pelayanan poli rawat jalan. Tentunya dengan harapan pasien bisa mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap citra RSUD Sipirok. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2022-2024 mengalami fluktuasi, yang mana fluktuasi mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan jumlah kunjungan pada tahun 2022 sebanyak 117.410 pasien. Pada tahun 2023 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 94.172 pasien. Tahun 2024 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 101.977 pasien. Dari hasil wawancara terhadap 10 pasien yang berkunjung ke RSUD Sipirok di dapat jawaban dari pertanyaan terkait kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di RSUD Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Dimana 20 % pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 80 % pasien menyatakan tidak puas dikarenakan faktor dominannya adalah pendidikan, komunikasi, kebersihan ruangan dan waktu tunggu. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka penulis memutuskan untuk menetapkan penelitian ini dengan judul " Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kab. Tapanuli Selatan Tahun 2025.

2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yaitu : bagaimana penelitian dengan judul Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan dapat dilaksanakan dengan benar dan tepat waktu.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pada penelitian ini adalah memperoleh hasil penelitian dari judul Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah : dapat mengimplikasikan hasil penelitian dari judul Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di

Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan kepada duni Pendidikan dan Masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah survey analitik, dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan berjumlah 96 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis bivariat dilakukan pada dua variabel yang diduga berhubungan. Analisis bivariat analisis untuk melihat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji *chi-square* pada tingkat derajat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan bila nilai $p \leq 0,05$ maka ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN ANLISIS UNIVARIAT

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di RSUD Sipirok Kab. Tapanuli Selatan

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentasi
Umur		
17-25 Tahun	23	24.0
26-35 Tahun	17	17.7
36-45 Tahun	9	9.4
46-55 Tahun	47	49.0
Jumlah	96	100
Pendidikan		
Rendah	42	43.8
Tinggi	54	56.2
Jumlah	96	100
Pekerjaan		
IRT	55	57.3
PNS	18	18.8
Wiraswasta	23	24.0
Jumlah	96	100
Pendapatan		
Rendah	69	71.9
Tinggi	27	28.1
Jumlah	96	96
Suku		
Batak	23	24.0
Melayu	73	76.0
Jumlah	96	100
Agama		
Islam	51	53.1
Kristen	45	46.9
Jumlah	96	100

Berdasarkan hasil Tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 96 responden bahwa umur dibedakan 4 kategori yaitu umur 17-25 tahun sebanyak 23 orang (24,0 %), umur 26-35 tahun sebanyak 17 orang (17,7 %), umur 36-45 tahun sebanyak 9 orang (9,04 %) dan umur 46-55

Irwandi S, Harris Pane A, Batubara S, Fuad A : Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan

tahun sebanyak 47 orang (49,0%). Ditinjau dari segi pendidikan dibedakan 2 kategori yaitu pendidikan tinggi sebanyak 54 orang (56,3 %) dan pendidikan rendah yaitu 42 orang (43,8 %). Ditinjau dari segi pekerjaan dibedakan 3 kategori yaitu IRT sebanyak 55 (57,3 %) ,wiraswasta sebanyak 23 orang (24,0 %) dan PNS yaitu sebanyak 18 orang (18,8 %). Ditinjau dari segi pendapatan yang dibedakan 2 kategori pendapatan rendah yaitu sebanyak 69 orang (71,9 %) dan pendapatan tinggi yaitu sebanyak 27 orang (28,1 %). Ditinjau dari segi suku melayu yaitu 73 orang (76,0 %) dan batak yaitu sebanyak 23 orang (24,0%). Ditinjau dari agama islam yaitu sebanyak 51 orang (53,1 %) dan responden kristen sebanyak 45 orang (46,9 %).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Responden Di RSUD Sipirok Kab. Tapanuli Selatan

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentasi
Pendidikan		
Rendah	42	43.8
Tinggi	54	56.3
Jumlah	96	100
Komunikasi		
Kurang Baik	31	32.3
Baik	65	67.7
Jumlah	96	100
Kebersihan Ruangan		
Kurang Bersih	46	47.9
Sangat Bersih	50	52.1
Jumlah	96	100
Waktu Tunggu		
Lambat	43	44.8
Cepat	53	55.2
Jumlah	96	96

Berdasarkan hasil Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 96 responden komunikasi dibedakan 2 kategori yaitu kurang baik sebanyak 31 orang (32,3%), baik sebanyak 65 orang (67,7 %), kebersihan ruangan dibedakan 2 kategori yaitu kurang bersih sebanyak 46 orang (47,9 %) dan sangat bersih sebanyak 50 orang (52,1 %) waktu tunggu dibedakan 2 kategori yaitu lambat sebanyak 43 orang (44,8 %) dan cepat sebanyak 53 orang (55,2 %).

ANALISIS BIVARIAT

Tabel 3 Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (P)
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Pendidikan							
Rendah	30	71,4	12	28,6	42	100	34,093
Tinggi	7	61,1	47	33,2	54	100	(0,000)

Irwandi S, Harris Pane A, Batubara S, Fuad A : Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan

Berdasarkan hasil tabel 3 menunjukkan bahwa dari 42 responden yang pendidikan rendah menyatakan tidak puas sebanyak 71,4 %. Sedangkan dari 54 responden yang pendidikan tinggi menyatakan tidak puas sebesar 61,1 %. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai X^2 hitung (34,093) > X^2 tabel (3,841) atau nilai p (0,000) < α (0,05). Ini berarti pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasip pasien Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

Tabel 4 Hubungan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Jumlah		X^2 (P)
	Tidak Puas		Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Komunikasi							
Kurang Baik	21	67,7	10	32,3	31	100	16,481
Baik	16	24,6	49	75,4	65	100	(0,000)

Berdasarkan hasil tabel 4 menunjukkan bahwa dari 31 responden yang komunikasi kurang baik menyatakan tidak puas sebanyak 67,7 %. Sedangkan dari 65 responden yang komunikasi baik menyatakan tidak puas sebesar 24,6 %. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai X^2 hitung (16,481) > X^2 tabel (3,841) atau nilai p (0,000) < α (0,05). Ini berarti komunikasi berhubungan dengan kepuasan pasien Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

Tabel 5 Hubungan Kebersihan Ruangan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Jumlah		X^2 (P)
	Tidak Puas		Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Kebersihan Ruangan							
Kurang Bersih	27	68,7	19	41,3	46	100	15,145
Sangat Bersih	10	20,0	40	80,0	50	100	(0,000)

Berdasarkan hasil tabel 5 menunjukkan bahwa dari 46 responden dengan kebersihan ruangan kurang bersih menyatakan tidak puas sebanyak 68,7 %. Sedangkan dari 50 responden yang kebersihan ruangan sangat bersih menyatakan tidak puas sebesar 20,0 %. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai X^2 hitung (15,145) > X^2 tabel (3,841) atau nilai p (0,000) < α (0,05). Ini berarti kebersihan ruangan berhubungan dengan kepuasan pasien Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

PEMBAHASAN

Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025. Hasil analisis didapatkan $p\text{ value} = 0.000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien Bagi Peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025. Dimana nilai R^2 sebesar 5,510 artinya kepuasan pasien yang pendidikan tinggi 6 kali lebih besar dibandingkan pasien pendidikan rendah. Menurut Notoatmodjo (2018), pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan. Sehingga pendidikan seseorang juga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam setiap melakukan tindakan. Hal ini sesuai dengan menurut Dewi (2017), yang menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka semakin kurang tingkat pengetahuan seseorang. Maka tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin banyak pula pengetahuan yang dimiliki (Dewi, 2017). Di sisi lain, kurangnya pendidikan dapat menyebabkan ketidakpuasan. Pasien yang tidak memahami prosedur atau hak mereka sering kali merasa frustrasi dan tidak terlayani dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi lembaga kesehatan dan penyedia layanan untuk memberikan edukasi yang memadai kepada pasien, agar mereka dapat memanfaatkan layanan BPJS secara optimal dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Edi. A. 2016). Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dimana pasien dengan pendidikan rendah akan memiliki persepsi yang tinggi atau baik terhadap pelayanan yang diterimanya. Hasil penelitian ini tidak sejalan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan yang Signifikan pendidikan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025 R^2 : 95%
2. Ada hubungan yang Signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.
3. Ada hubungan yang Signifikan kebersihan ruangan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.
4. Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2025.

Irwandi S, Harris Pane A, Batubara S, Fuad A : Hubungan Determinan Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Asmaul Husnah. 2020. *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Respon Purna Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Bhandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi FKM USU, Medan.
- Devitasari, N. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Dewi, 2017. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS dipoli Rawat Jalan Puskesmas Rangkasbitung*
- Edi, A, 2016), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.*” *Jurnal Governansi* 5(2):99.
- Mirnowati. 2019. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji kota Makassar.*
- Notoatmodjo, 2018. “*Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Di Puskesmas.*”
- Pegestu.2020. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan.*Penerbit : EGC, Jakarta

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
02 Juli 2025	06 Juli 2025	18 Juli 2025	Ya