

# HUBUNGAN ANTARA BESARNYA JASA PELAYANAN BPJS DENGAN TINGKAT KEPUASAN KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MOJOWARNO JOMBANG

*(The Relationship Between The Amount Of Bpjs Service Gives With The Satisfaction  
Of Working In Health Services In Puskesmas Mojowarno Jombang)*

**Afni Rochman Aziz<sup>1</sup>, Hexawan Tjahja W<sup>2</sup>**

1. Mahasiswa S1 Keperawatan, STIKES Pemkab Jombang
2. Puskesmas Cukir, Kabupaten Jombang

## ABSTRAK

**Pendahuluan :** Tingkat kepuasan pegawai kesehatan mengenai besarnya jasa pelayanan merupakan salah satu indikator sejauh mana keberhasilan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kepada fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara besarnya jasa pelayanan BPJS dengan tingkat kepuasan kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas mojowarno kabupaten jombang. **Metode :** Desain penelitian ini menggunakan korelasi analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Puskesmas Mojowarno sebesar empat puluh tiga (43) pegawai, dengan sampel sebesar 38 responden yang diambil dengan menggunakan accidental sampling. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang kemudian di olah menggunakan uji statistik spearman range correlation. **Hasil :** Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 76,3% responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar > 1.000.000 hampir seluruhnya (82,8%) merasa puas. Sedangkan 21,1% responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar 500.000-1.000000 setengahnya (50,0%) juga merasa puas dan dari 2,6% kemudian responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar < 500.000 seluruhnya (100%) merasa tidak puas dalam bekerja. Hasil uji spearman rank didapatkan bahwa  $\rho$  hitung 0,000, nilai correlation coefficient sebesar 0,567 menunjukkan hubungan dalam kategori sedang. **Pembahasan :** terdapat hubungan antara besarnya jasa pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial dengan tingkat kepuasan kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang dalam kategori sedang. Diharapkan dengan tercapainya kepuasan, semakin menambah pengetahuan dan kesadaran pegawai tentang kepuasan kerja sehingga meningkatkan kinerja serta mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

**Kata Kunci :** jasa pelayanan, kepuasan kerja.

## ABSTRACT

**Introduction :** Satisfaction level employees on the size of health services is one indicator the extent to which the success of the service provided by the social security agency. This research aims to understand the relationship between the amount of BPJS service gives with the satisfaction of working in health services at puskesmas mojowarno jombang. **Method :** Design this research using analytic correlation with the approach of cross sectional. The population of this research is all employees who work at puskesmas Mojowarno worth forty three (43) of civil servants with the sample at 38 respondents taken with the use of accidental sampling. The withdrawal of data using a questionnaire and processed by using a test of statistical spearman range correlation. **Result :** Of the research results show that 76.3 % of respondents who obtain the services of more than 1,000,000 virtually all (82.8%) feel satisfied .While 21.1 % of respondents who obtain the services of 500.000 - 1.000000 half (50,0 %) also feel satisfied and from 2.6 % the respondents who obtain the services less than 500,000 all (100%) felt dissatisfied in working. Spearman rank testing shows that  $\rho$  0,000, the value of correlation coefficient of 0,567 show the relation in medium category. **Discussion :** It can be concluded that there is the relationship between the amount of BPJS service gives with the satisfaction of working in health services at puskesmas mojowarno jombang in medium category. It is expected that the achievement of satisfaction , the increase knowledge and awareness about pleasure employees work so improve the performance and the quality of health services provided.

**Keywords:** services, work satisfaction.

---

## PENDAHULUAN

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk Rumah Sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan kesehatan mulai dari Puskesmas Pembantu dan Puskesmas, baik di fasilitas pemerintahan maupun swasta (Azwar, 1996).

Seorang pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan, tentu tidak terlepas dari motivasi kerja yang tinggi, agar mempunyai semangat dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja yang akan berdampak langsung terhadap mutu dan kepuasan bagi dirinya sendiri maupun klien.

Kepuasan tersebut tidak hanya untuk pasien saja, tetapi juga untuk seorang pegawai yang berperan memberikan pelayanan kesehatan. Nursalam (2014), menyatakan bahwa konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Tidak berhenti sampai disini saja, dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional diharapkan mampu memberikan kepuasan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Perubahan mekanisme pembayaran dari bentuk *fee for service* ke bentuk *prospective payment system* antara lain adalah kapitasi. Istilah kapitasi berasal dari kata kapital yang berarti kepala. Sistem kapitasi berarti cara perhitungan berdasarkan jumlah kepala yang terikat dalam kelompok tertentu. Dalam hal Jaminan Kesehatan Nasional ini, kepala berarti orang atau peserta atau anggota program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Namun, hal ini dipertanyakan apakah perubahan bentuk pembayaran dan besaran peserta tersebut dapat mengarah pada efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan kesehatan dan apakah perubahan tersebut juga menguntungkan pemberi pelayanan kesehatan dalam hal ini seluruh pegawai pemberi pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan kerja karena dalam

kapitasi tidak memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Keadaan ini menyebabkan adanya tanggapan yang berbeda-beda mengenai besarnya kapitasi di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau puskesmas karena banyak Sumber Daya Manusia dalam hal ini pegawai yang menganggap bahwa banyaknya kapitasi memberatkan atau menambah beban kinerja mereka, (Ahmad, 2011).

Untuk memenuhi kepuasan pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama telah diatur dalam sistem kapitasi yang terkandung dalam (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah) supaya kepuasan pemberi layanan kesehatan dapat terbentuk sesuai dengan pelayanan yang diberikannya sesuai dengan perhitungan berdasarkan tingkat pendidikan dan tingkat kehadiran, (Perpres RI nomor 28 Tahun 2014).

Besarnya peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di puskesmas Mojowarno Jombang sebanyak 28.786 peserta, ini merupakan jumlah kapitasi paling besar dibanding dengan Puskesmas lain yang ada di kabupaten Jombang secara keseluruhan sebanyak 34 puskesmas. Jumlah pegawai di puskesmas Mojowarno sebanyak empat puluh tujuh pegawai, yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, farmasi, sanitasi, gizi, dan analis. Hal ini merupakan alasan peneliti untuk menggunakan puskesmas Mojowarno sebagai tempat penelitian.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif non eksperimen dengan desain penelitian korelasi analitik. Berdasarkan dimensi waktunya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai sebesar empat puluh tiga (43) pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Besar sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak responden yang kebetulan ada atau dijumpai pada waktu yang sudah ditentukan saat penelitian pada tanggal 7-9 Mei 2015 yaitu sebesar tiga puluh delapan (38)

responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada artinya pengambilan responden berdasarkan pegawai yang kebetulan ada pada saat waktu penelitian yang telah ditentukan yaitu pada tanggal 07-09 Mei 2015.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah besarnya jasa pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan kerja di puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. pengolahan terdiri dari editing, coding,

skoring, procesing, tabulating, kemudian dianalisa dengan uji *spearman rank correlation*.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Mojowarno kabupaten Jombang menggunakan data primer yang diambil dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 38 orang yang dilaksanakan tanggal 07 s/d 09 Mei 2015 dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu data umum dan data khusus sebagaimana disajikan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Data Umum di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.

No	Data Umum	N	%
1	<b>Status pernikahan</b>		
	Belum Menikah	2	5,3
	Menikah	36	94,7
2	<b>Lama Bekerja</b>		
	1-10 tahun	17	44,7
	11-20 tahun	10	26,3
	21-30 tahun	11	28,9
3	<b>Pendidikan</b>		
	SPK/SMA	5	13,2
	Diploma Satu	2	5,3
	Diploma Tiga	24	63,2
	Diploma Empat	2	5,3
	Sarjana Satu	5	13,2
4	<b>Status Pegawai</b>		
	Pegawai Kontrak	12	31,6
	Pegawai Tetap / PNS	26	68,4

Menurut tabel 1 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang hampir seluruhnya adalah sudah menikah sejumlah 36 orang (94,7%). Menurut tabel 1 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang hampir setengahnya adalah bekerja selama 1-10 tahun sejumlah 17 orang (28,9%). Menurut tabel 1 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang sebagian besar adalah lulus dari pendidikan Diploma III sejumlah 24 orang (63,2%). Menurut tabel 4 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang sebagian besar adalah Pegawai tetap / Pegawai Negeri Sipil sejumlah 26 orang (68,4%).

Menurut tabel 2 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang hampir seluruhnya menerima jasa pelayanan sebesar > 1.000.000 sejumlah 29 orang (76,3%), sedangkan sebagian kecil 8 orang (21,6%) menerima jasa pelayanan sebesar 500.000 - 1.000.000. Menurut tabel 2 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang sebagian besar menyatakan puas dalam bekerja sejumlah 28 orang (73,7%), sedangkan sebagian kecil 6 orang (15,8) menyatakan tidak puas dalam bekerja.

Berdasarkan tabel 3 bahwa dari 29 responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar > 1.000.000 hampir seluruhnya (82,8%) merasa puas dalam bekerja.

Sedangkan 8 responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar 500.000-1.000.000 setengahnya (50,0%) juga merasa puas dalam bekerja dan dari, satu kemudian responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar < 500.000 seluruhnya (100%) merasa tidak puas dalam bekerja.

Dari hasil uji statistic *Spearman's Rho* diperoleh angka signifikan atau nilai *probabilitas* (0,000) jauh lebih rendah

standart signifikan dari 0,05 atau ( $p < \alpha$ ), maka data  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat hubungan antara besarnya jasa pelayanan dengan tingkat kepuasan kerja di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Dari hasil uji tersebut tingkat hubungan antara dua variabel sebesar 0,567, menurut tabel interpretasi adalah termasuk dalam rentang antara 0,40 – 0,599 yaitu berhubungan dalam kategori sedang.

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Data Khusus di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.

No	Data Khusus	N	%
1	<b>Besarnya Jasa</b>		
	< 500.000	1	2,6
	500.000 - 1.000.000	8	21,1
	> 1.000.000	29	76,3
2	<b>Tingkat Kepuasan</b>		
	Sangat Tidak Puas	0	0
	Tidak Puas	6	15,8
	Puas	28	73,7
	Sangat Puas	4	10,5

Tabel 3 Tabulasi silang antara besarnya jasa pelayanan dengan tingkat kepuasan kerja di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.

Besarnya Pelayanan	Tingkat Kepuasan								Total	
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
< 500.000	0	0	1	100	0	0	0	0	1	100
500.000 - 1.000.000	0	0	4	50,0	4	50,0	0	0	8	100
> 1.000.000	0	0	1	3,4	24	82,8	4	13,8	29	100
Total	0	0	6	15,8	28	73,7	4	10,5	38	100

uji statistic *Spearman's Rho*  $p = 0,567$

## PEMBAHASAN

Pembagian jasa pelayanan kesehatan kepada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan ditetapkan dengan mempertimbangkan variabel jenis ketenagaan atau jabatan dan kehadiran. Kemudian dihitung dengan menggunakan formula jumlah nilai yang diperoleh seseorang dibagikan dengan jumlah nilai seluruh tenaga kemudian dikalikan dengan jumlah dana jasa pelayanan. Jumlah nilai diperoleh dari nilai variabel jenis ketenagaan dan/atau jabatan ditambah nilai variabel kehadiran (Permenkes RI Nomor 19 Tahun 2014).

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah

Jadi semakin tinggi pendidikan akhir pegawai, maka semakin tinggi pula besarnya jasa pelayanan yang didapat karena dalam penghitungan besar jasa pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama masih menggunakan variabel tingkat pendidikan akhir dan biaya operasional besaran kapitasi yang menjadi tanggung jawab fasilitas kesehatan setempat. Berdasarkan tabel 2 diatas pegawai di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang sebagian besar

menyatakan puas dalam bekerja sejumlah 28 orang (73,7%), sedangkan sebagian kecil 6 orang (15,8) menyatakan tidak puas dalam bekerja.

Menurut Robbin & Judge (2008), kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh karakteristik biografi, yaitu umur, masa kerja, pendidikan, dan status kepegawaian. Hubungan umur dengan kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang positif artinya makin tua umur karyawan makin tinggi tingkat kepuasan kerjanya. Sedangkan masa kerja karyawan yang baru cenderung kurang puas dibandingkan dengan karyawan yang lebih senior. Kepuasan kerja juga dipengaruhi pendidikan, karena terdapat hubungan yang negatif antara tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap gaji yang disebabkan perbedaan harapan. Klien dan Mahe mengatakan bahwa pekerja dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi berharap dapat menghasilkan lebih tinggi di perusahaan / pekerjaan lain.

Karyawan PNS lebih memiliki ketenangan dengan statusnya untuk masa kerja, mereka mengerti akan berpeluang pengembangan karier, dan tenang akan jaminan hari tua, sebaliknya hal ini tidak dialami oleh karyawan yang berstatus Non PNS. Jadi terdapat hubungan yang erat antara masa kerja, pendidikan terakhir, dan status kepegawaian dengan tingkat kepuasan kerja yang sebelumnya telah di cantumkan dalam data umum pada instrumen penelitian, sehingga semakin tinggi jabatan seseorang maka semakin puas seseorang tersebut dalam bekerja.

Berdasarkan tabel 3 bahwa dari 29 responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar > 1.000.000 hampir seluruhnya (82,8%) merasa puas dalam bekerja. Sedangkan 8 responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar 500.000-1.000000 setengahnya (50,0%) juga merasa puas dalam bekerja dan dari satu kemudian responden yang memperoleh jasa pelayanan sebesar < 500.000 seluruhnya (100%) merasa tidak puas dalam bekerja.

Menurut Imbalo (2007), Kepuasan penyelenggara (provider) layanan kesehatan memang sangat penting, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Kepuasan penyelenggara memberi arah terhadap harapan, sedang audit akan mengarah kepada petunjuk pelaksanaan kerja. Dengan

demikian, pengukuran kepuasan penyelenggara selalu harus dilihat dalam hubungannya dengan harapan-harapan. Aspek-aspek umum dari kepuasan penyelenggara layanan kesehatan antara lain organisasi dan manajemen, kebutuhan pendidikan, penghargaan, insentif dan promosi.

Jadi jasa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dalam bekerja dan semakin besar jasa pelayanan yang diterima maka semakin puas pula seseorang tersebut dalam bekerja sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja selanjutnya dengan harapan akan lebih ditingkatkan.

Dalam penelitian, terdapat keterbatasan yang dihadapi peneliti saat melakukan penelitian, diantaranya adalah dalam penelitian ini, teknik sampling awal yang digunakan dalam proposal adalah total sampling dengan besar sampel sebanyak 43 pegawai. Namun saat dilakukan pengambilan data di tempat penelitian, terdapat hambatan bahwa tidak seluruhnya populasi menjadi responden karena alasan tertentu, sehingga responden menjadi berkurang dan besarnya hanya 38 responden. Maka dari itu total sampling tidak berlaku dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan accidental sampling sebagai pengganti total sampling. Alasan peneliti menggunakan accidental sampling adalah pengambilan responden berdasarkan pegawai yang kebetulan ada pada saat waktu penelitian yang telah ditentukan yaitu pada tanggal 07-09 Mei 2015.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini belum memenuhi syarat sebagai instrumen yang baku untuk digunakan sebagai alat ukur, sehingga perlu untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Terdapat hubungan antara besarnya jasa pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial dengan tingkat kepuasan kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang dalam kategori sedang.

## SARAN

Dengan adanya jasa pelayanan diharapkan semakin menambah kesadaran pegawai untuk meningkatkan kinerja serta mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Mojowarno Jombang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azrul, Azwar. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Hariandja, Marihot. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Grasindo. Jakarta
- Hidayat, A. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Permenkes RI Nomor 19/2014. *Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan*. Jakarta.: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan*. Jakarta.: Salemba Medika.: EGC
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan, dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC
- Presiden Republik Indonesia. 2014. *Perpres RI Nomor 32/2014. Tentang Pengelolaan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- Rivai, Veithzal. & Sagala, E.J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian* . Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2011. UU Nomor 24/2011. *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta.
- T.sudian.2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. [http://www.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIAN-l85-jurnal\\_sudian.pdf](http://www.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIAN-l85-jurnal_sudian.pdf) Diakses 2014.

