

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SUKARAJA BANDAR LAMPUNG

Tiar Mirnasari⁽¹⁾, Kuswarak⁽²⁾, Ridho Saputra BZ⁽³⁾
Tiarmirnasari2020@gmail.com,

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuisioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 66 pasien Puskesmas Rawat Inap Sukaraja Bandar Lampung. Hasil angket tentang Kualitas Pelayanan KIS diperoleh rata-rata sebanyak 28 pasien menjawab sangat setuju, 22 pasien menjawab setuju dan sisanya sebanyak 16 pasien menjawab kurang setuju dengan kualitas pelayanan. Hasil angket tentang kepuasan masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut : sebanyak 29 pasien menjawab sangat setuju, 22 pasien menjawab setuju dan sisanya sebanyak 11 pasien kurang setuju dengan upaya peningkatan kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Sukaraja Bandar Lampung. Hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,476 dan t_{tabel} pada $n = 66$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,476 > 1,661$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti kualitas Pelayanan KIS memiliki kontribusi dan terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh kualitas Pelayanan KIS terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai $R^2 = 0,396$ atau sebesar 39,6% sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstrack. This research aims to determine the influence of the quality of the Healthy Indonesia Card (KIS) service on community satisfaction at the Sukaraja Bandar Lampung Community Health Center. The research method used in this research uses quantitative descriptive research methods. The data collection methods used are primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation and questionnaires. The sample used in this research was 66 patients at the Sukaraja Bandar Lampung Inpatient Health Center. From the results of the questionnaire regarding the quality of KIS services, an average of 28 patients answered strongly agree, 22 patients answered agree and the remaining 16 patients answered that they disagreed with the quality of service. The results of the questionnaire regarding community satisfaction obtained the following results: 29 patients answered strongly agree, 22 The patients answered agree and relax as many as 11 patients disagreed with the efforts to increase community satisfaction carried out by the Sukaraja Bandar Lampung District Inpatient Health Center. The results of the t test calculations obtained a t value of 6.476 and t table at $n = 66$ and $\alpha = 0.05$ obtained t table = 1.66 and a significance level of 0.00, thus $t_{count} > t_{table}$ or $6.476 > 1.661$ and a significance level of $0.00 < 0.05$ then H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that the quality of KIS services has contributed to and satisfied the community. The influence of KIS service quality on community satisfaction can be shown by the value of $R^2 = 0.396$ or 39.6%, while the remaining 60.4% is influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok orang, dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Pasolong (2017:128) pelayanan publik didefinisikan

sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai aktor yang memiliki fungsi dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal dan prima.

Salah satu pelayanan yang perlu diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang perlu diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh pemerintah. Kesehatan menjadi indikator kemajuan bangsa dan menjadi salah satu faktor penentu indeks pembangunan manusia. Selain itu, kesehatan menjadi hak setiap warga negara. pemerintah dalam hal sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk menyediakan akses dan fasilitas kesehatan yang layak bagi setiap masyarakat.

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan

kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 5 ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan” dan Pasal (2) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, Puskesmas menjadi ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Untuk itu, pemerintah harus terus mengembangkan Puskesmas melalui berbagai inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu Puskesmas yang didirikan pemerintah adalah Puskesmas di Kecamatan Sukaraja Kota Bandar Lampung. Yang beralamat di jalan Yos Sudarso Bandar Lampung.

UPT. Puskesmas Rawat Inap Sukaraja

merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, yang berdiri sejak tahun 1967 dengan berstatus sebagai Puskesmas Induk. Pada tahun 2014 Puskesmas Induk Sukaraja ditingkatkan statusnya menjadi Puskesmas Rawat Inap.

UPT. Puskesmas Rawat Inap Sukaraja dapat dikategorikan sebagai puskesmas kawasan perkotaan yang membawahi wilayah kerja Kecamatan Bumi Waras. UPT. Puskesmas Rawat Inap Sukaraja memiliki 3 buah Puskesmas Pembantu (Pustu) yaitu Pustu Garuntang, Pustu Bumi Waras, dan Pustu Pasar Ikan serta membina 5 buah Pos Kesehatan Kelurahan (Poskeskel) yang berada di setiap kelurahan dan bekerja langsung di bawah naungan Kelurahan, yaitu Kelurahan Sukaraja, Bumi Waras, Bumi Raya, Garuntang dan Kelurahan Kangkung.

Upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, maka pemerintah mengubah program Askeskin dengan BPJS Kesehatan yang resmi beroperasi sejak 01 Januari 2014. Berawal pada tahun 2004, di mana pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sehingga PT Askes pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan tersebut, negara atau pemerintah

hadir di tengah masyarakat untuk memastikan bahwa seluruh penduduk di Indonesia mendapatkan jaminan kesehatan yang komprehensif, adil dan merata. Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan program yang menjamin dan memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap warga negara. Melalui program inilah pemerintah memperbaiki serta meningkatkan kualitas bidang kesehatan.

Meskipun memiliki perbedaan dalam kategori kepesertaan, namun setiap masyarakat yang memegang KIS berhak atas manfaat yang sama, yaitu jaminan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Penggunaanya sendiri dapat menggunakan KIS di setiap Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) dengan sistem rujukan. Masyarakat pengguna KIS juga memiliki hak untuk mendapat layanan kesehatan sebaik mungkin, tanpa dibeda-bedakan dengan pasien umum.

Upaya melaksanakan fungsinya Puskesmas Rawat Inap Sukaraja memiliki standar terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung dengan berpedoman kepada standar pelayanan minimal Puskesmas yang merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal dan SPM ini juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung”.

METODE PENELITIAN

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian disriptif kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Objek penelitian ini Puskesmas Rawat Inap Sukaraja Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2023.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan dua jenis data: Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian. Dan Data Sekunder yaitu data yang didapatkan tidak secara langsung dari objek atau subjek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Observasi (pengamatan), Dokumentasi, Kajian Pustaka, Wawancara, dan Kuesioner/Angket.

Populasi dan sampel yang digunakan adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Kesimpulannya, populasi bukan hanya orang tetapi benda-

benda alam yang lain. Tujuan diadakan populasi juga bukan jumlah yang ada pada objek yang dipelajari tetapi juga populasi yaitu agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota sampel dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Penelitian menggunakan sejumlah pasien pengguna Kartu KIS yang berobat di Puskesmas Sukaraja selama bulan Mei.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur.

Validitas Kualitas Pelayanan KIS

Untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. maka item angket dinyatakan valid. Berdasarkan tabel r dengan $N=95$ diperoleh $r_{tabel} = 0,244$ artinya bahwa seluruh item angket Kualitas Pelayanan KIS secara keseluruhan dinyatakan valid.

Validasi Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji validitas variabel

kepuasan masyarakat, maka item angket kepuasan masyarakat secara keseluruhan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dari hasil perhitungan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian variabel Kualitas Pelayanan KIS dan kepuasan masyarakat menunjukkan adanya reliabel (kesesuaian) baik antara item pertanyaan maupun totalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cronbach's alpha total untuk variabel kualitas Pelayanan KIS sebesar $0.832 > 0.60$, sedangkan cronbach alpha untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar $0.804 > 0.60$, jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh kuisioner adalah reliabel.

Uji Hipotesis

Untuk menguji kontribusi Kualitas pelayanan KIS terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Sukaraja Bandar Lampung, penulis menggunakan uji statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,476 dan t tabel pada $n = 66$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,476 > 1,668$ dan tingkat signifikansi sebesar

$0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti kualitas Pelayanan KIS memiliki kontribusi dan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui seberapa jauh variabel Kualitas Pelayanan KIS menjelaskan variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R Square*). Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa hubungan Pelayanan dengan kepuasan masyarakat dilambangkan dengan R sebesar 0,629, kemudian nilai pengaruh kualitas Pelayanan KIS terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai $R_{square} = 0,396$ atau sebesar 39,6% sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,476 dan t tabel pada $n = 66$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,476 > 1,661$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti kualitas Pelayanan KIS memiliki kontribusi dan terhadap kepuasan masyarakat. nilai Kontribusi Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai $R_{square} = 0,396$ atau sebesar 39,6% sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan

seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Kepuasan masyarakat bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (customer) tetapi melayani warga negara. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan

publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fakultas Ekonomi Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, 2019. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi, Ujian Skripsi dan Komprehensif*. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai dan CV. Anugrah Utama Raharja.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. *Etika Publik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011
- Jogiyanto, H. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Keenam. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat
- Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pelayanan publik*
- Kotler, Philip, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks
- Priyanto, Duwi. 2008. *5 Jam Belajar Olah Data SPSS 17*, Yogyakarta: Andi
- Rahmayanty, Nina 2013. *Manajemen*

Pelayanan Prima, Yogyakarta: PT Graha Ilmu,

Sinambela Lajian Poltak, et. al. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara,

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2014. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: C.V Andi Offset

Tjiptono Fandy dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta.

Ulumudin, Aceng 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dii Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut[Http://Journal.Uniga.Ac.Id/Index. Php/JPKP/Article/View/153](http://Journal.Uniga.Ac.Id/Index.php/JPKP/Article/View/153)