

## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS terhadap Pelayanan Puskesmas Simalingkar

Luthfiah Utari<sup>1</sup>, Inka Puteri Ritonga<sup>2</sup>, Riska Septiani Sagala<sup>3</sup>, Fitriani Pramita Gurning<sup>4</sup>

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
e-mail: <sup>1</sup>luthfiahutari8@gmail.com, <sup>2</sup>inkaputeriritonga@gmail.com, <sup>3</sup>riskaseptianisagala18@gmail.com, <sup>4</sup>fitrianiurning@uinsu.ac.id

### ABSTRAK

Permasalahan yang sering timbul di Puskesmas yaitu berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang, kemudian kelengkapan obat yang belum memadai, dan juga sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum dapat tercipta secara baik dan menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna BPJS terhadap pelayanan puskesmas Simalingkar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan pedoman pertanyaan untuk ditanyakan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut maka diperoleh informasi berupa 10 responden puas dan 5 responden tidak puas terhadap dimensi Responsive, 11 responden puas dan 4 responden tidak puas terhadap dimensi Assurance, 12 responden puas dan 3 responden tidak puas terhadap dimensi Emphaty, 15 pasien puas dan tidak ada pasien yang tidak puas terhadap dimensi Tangibles, 13 responden puas dan 2 responden tidak puas terhadap dimensi Reability. Dapat disimpulkan bahwa Rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan pengguna BPJS di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan.

**Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Puskesmas**

### PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan penyakit tetapi juga menyangkut terhadap sikap pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar dapat lebih efektif dan efisien serta dapat

memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Utami, 2018). Permasalahan yang sering timbul di Puskesmas yaitu berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang, kemudian kelengkapan obat yang belum memadai, dan juga sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum dapat tercipta secara baik dan menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat masyarakat khususnya peserta BPJS kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas (Rumengan et al., 2015).

Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga sekunder. Namun, setelah program BPJS ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat pengguna BPJS.

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Berdasarkan undang undang tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kesehatan merupakan suatu yang esensi dan merupakan hak asasi manusia untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Berdasarkan delik hukum tersebut, telah banyak berkembang lembaga atau badan penyelenggara jaminan kesehatan masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan pengganti dari Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang merupakan lembaga yang menjamin adanya pelayanan kesehatan kepada seluruh warga negara Indonesia. BPJS mengatur beberapa hal terkait pelayanan kesehatan masyarakat seperti fasilitas kesehatan cakupan pelayanan, serta prosedur dan alur pelayanan yang dapat diakses masyarakat pengguna BPJS Kesehatan (BPJS, 2018). BPJS sudah mengubah pola pelayanan kesehatan, yang selama ini hanya memberikan pelayanan kesehatan dasar berubah menjadi pelayanan kesehatan menyeluruh dengan mengikuti ketentuan dan prosedur yang ditetapkan pemerintah (Kiswanto, 2006).

Menurut Siswanto, dkk (2015) ada beberapa dimensi yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles* dan *reability*. Dimensi *reability* adalah mengenai kepastian biaya, kepastian pelaksanaan pelayanan, dan alur pelayanan. Dimensi *responsiveness* adalah terkait pelayanan dalam kegiatan preventif yaitu kegiatan rujukan terhadap Ibu melahirkan atau pasien yang kontrol. Dimensi *assurance* adalah terkait kualitas pelayanan kesehatan berupa rasa aman dan nyaman dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dimensi *emphaty* adalah mengenai kesempatan untuk menyampaikan apa yang menjadi keluhan atas pelayanan tenaga kesehatan. Adapun dimensi *tangibles* adalah mengenai fasilitas fisik seperti ruangan pelayanan maupun persediaan obat-obatan. Diantara kelima dimensi tersebut hanya kualitas pelayan pada *reability* yang perlu mendapat perbaikan pelayanan. Melalui pemanfaatan BPJS banyak penduduk miskin yang merasa terbantu dalam mengakses pelayanan kesehatan. Lebih sederhananya, aspek yang menjadi penunjang pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah: kejelasan pembiayaan kesehatan; keamanan lingkungan rumah sakit;

keadilan dalam mendapatkan pelayanan; kejelasan tentang tugas dan fungsi petugas kesehatan; ketersediaan dan kejelasan informasi (Marina, 2008).

Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna BPJS terhadap pelayanan puskesmas. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna BPJS terhadap pelayanan Puskesmas Simalingkar.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Data penelitian bersifat deskriptif yaitu berupa pengisian kuesioner dari responden yang tidak disertai dengan angka-angka sebagaimana penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Simalingkar, Kota Medan. Populasi atau objek penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Wilayah Simalingkar. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dari peneliti dan peneliti memilih sebanyak 15 orang masyarakat di daerah Simaligkar. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang akan ditanyakan kepada masyarakat untuk mengetahui kepuasan pengguna BPJS terhadap pelayanan Puskesmas Simalingkar. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui kajian pustaka dari peneliti terdahulu, jurnal, skripsi dan dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Gambaran karakteristik informan**

Karakteristik informan sejumlah 15 orang masyarakat yang bertempat tinggal di Wilayah Simalingkar dengan 9 orang informan berjenis kelamin laki-laki dan 6 orang informan berjenis kelamin perempuan. Masing-masing umur informan dominan kategori 25-50 tahun.

**Tabel 1. Informan.**

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN
1	Fitri anisa	28	Perempuan
2	Popita sari	37	Perempuan
3	Syamsudin	32	Laki-laki
4	Rahmat fikri	44	Laki-laki
5	Andika	25	Laki-laki
6	Wulan ningsih	33	Perempuan
7	Nur hasnah	27	Perempuan
8	M. hafiz	31	Laki-laki
9	Raihan zikra	28	Laki-laki
10	Annisa zahra	34	Perempuan
11	Miftahul mutia	29	Perempuan
12	M.Arifin	47	Laki-laki
13	Zainal putra	35	Laki-laki
14	M. ryanda	26	Laki-laki
15	Fahjari asrah	26	Laki-laki

### **Kuesioner tingkat kepuasan pengguna BPJS**

Keterangan: Puas= P dan Tidak Puas= TP

Informan mengisi P atau TP untuk memberikan penilaian terhadap hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas.

**Tabel 2. Hasil kuesioner.**

No	Nama informan	Hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna BPJS terhadap pelayanan puskesmas Simalingkar				
		Ressponsive	Assurance	Emphaty	Tangiabes	Reability
1	Fitri anisa	P	P	P	P	P
2	Popita sari	P	P	P	P	P
3	Syamsudin	TP	P	P	P	P
4	Rahmat fikri	P	P	P	P	P
5	Andika	TP	P	TP	P	P
6	Wulan ningsih	TP	P	TP	P	TP
7	Nur hasnah	P	P	P	P	P
8	M. hafiz	TP	TP	P	P	P
9	Raihan zikra	P	TP	TP	P	P
10	Annisa zahra	P	P	P	P	P
11	Miftahul mutia	P	P	P	P	P
12	M.Arifin	P	P	P	P	P
13	Zainal putra	P	TP	P	P	TP
14	M. ryanda	TP	TP	P	P	P
15	Fahjari asrah	P	P	P	P	P
JUMLAH		P=10 TP=5	P=11 TP=4	P=12 TP=3	P=15 TP=0	P=13 TP=2

Dari hasil penelitian tersebut maka diperoleh informasi berupa 10 responden puas dan 5 responden tidak puas terhadap dimensi Ressponsive, 11 responden puas dan 4 responden tidak puas terhadap dimensi Assurance, 12 responden puas dan 3 responden tidak puas terhadap dimensi Emphaty, 15 pasien puas dan tidak ada pasien yang tidak puas terhadap dimensi Tangibles, 13 responden puas dan 2 responden tidak puas terhadap dimensi Reability.

#### **PEMBAHASAN**

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pasien akan cukup puas. Kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi. Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna BPJS dilakukan terhadap 15 responden berdasarkan kuesioner yang berisi 10 butir item pertanyaan yang telah dikumpulkan.

#### **Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap dimensi Ressponsive.**

Dimensi responsiveness menunjukkan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi responsiveness, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan, sebagian besar responden menyatakan puas. Terdapat 10 pernyataan puas dari responden dan 5 pernyataan tidak puas dari responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas ketika di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan.

#### **Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap dimensi Assurance.**

Assurance mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Assurance memberikan kompetensi jasa pelayanan kepada pelanggan dan keamanan operasional. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa, keramahan mengacu pada bagaimana pekerja berinteraksi dengan pelanggan dan kepemilikan pelanggan, keamanan terhadap pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keraguan. Dimensi assurance ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi Assurance, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan, sebagian besar responden menyatakan puas. Terdapat 11 pernyataan puas dari responden dan 4 pernyataan tidak puas dari responden. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Selain itu, pasien juga tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan.

#### **Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap dimensi Emphaty.**

Emphaty menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Emphaty ini merupakan kemampuan pegawai untuk memahami perasaan pelanggan, sehingga pelanggan memberikan rasa percayanya kepada pegawai. Dimensi emphaty menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi Emphaty, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan, sebagian besar responden menyatakan puas. Terdapat 12 pernyataan puas dari responden dan 3 pernyataan tidak puas dari responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan.

#### **Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap dimensi Tangibles**

Menurut Arikunto (2006) karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Tangibles yaitu tampilan fisik seperti kerapian pegawai serta kebersihan ruangan dan peralatan yang ada di puskesmas. Dimensi ini mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan petugas, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa melakukan evaluasi. Kenyataan yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi, seperti penampilan petugas, karpet, tempat duduk, pencahayaan ruangan, warna dinding, brosur peralatan, dan fasilitas yang digunakan. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi Tangibles, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan, responden menyatakan puas. Dari 15 responden tidak terdapat pernyataan tidak puas terhadap dimensi tangibles. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien puas terhadap dimensi tangibles di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan.

#### **Hubungan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap dimensi Reability.**

Menurut Tjitono (2007), dimensi reliability menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten. Dimensi ini menunjukkan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi Reability, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Medan Johor, Kota Medan, sebagian besar responden menyatakan puas. Terdapat 13 pernyataan puas dari responden dan 2 pernyataan tidak puas dari responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat. Serta dengan keandalan yang dimiliki petugas, petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak bersikap diskriminasi).

#### **KESIMPULAN**

Rata-rata pasien merasa puas dengan pelayanan pengguna BPJS di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap Responsiveness dengan bukti sebanyak 10 responden puas. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap Assurance dengan bukti sebanyak 11 responden puas. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap Empathy dengan bukti sebanyak 12 pasien puas. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap Tangibles dengan bukti sebanyak 15 pasien puas. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap Reability dengan bukti sebanyak 13 pasien puas.

#### **SARAN**

Berdasarkan sebagian besar jawaban responden sudah cukup puas dengan pelayanan yang tersedia, namun masih terdapat beberapa responden yang cukup puas dengan pelayanan tersebut. Diharapkan Puskesmas Simalingkar dapat terus-menerus memperbaiki kualitas pelayanan pada dimensi Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, dan Reability yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien khususnya untuk pengguna BPJS dapat tercapai secara maksimal karena kelima dimensi tersebut memiliki nilai kepuasan baik pada pengguna BPJS.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aprina Hetikus Taekab, C. S. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 31-40.
- Mardiansyah. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengguna Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Pagurawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Gizi*.
- Maria Nafrida Ampu, F. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI DESA SUANAE (PUSKESMAS EBAN) TAHUN 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial, dan Humaniora*, 167-174.
- Saleh, M. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Media Kesehatan Gizi*.
- Sukanti, S. (2015). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KALICACING KOTA SALATIGA. *Jurnal Stiema*, 1-15.
- Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 140-147.