

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN TENTANG KEPUASAN PASIEN
PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS BANE KOTA PEMATANG
SIANTAR

Nur Masdalifah¹, Eka SR Sihombing², Sondang Sidabutar³,
Peterson Y Silaen⁴, Arfyah Sagita⁵, Inri Monika⁶

Fakultas Kesehatan, Universitas Efarina

Email; nurmazda92@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Puskesmas adalah salah satu yang dapat dimanfaatkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang diberikan Puskesmas kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS. Pelayanan kesehatan dinilai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap pasien dengan parameter pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan baik pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Tujuan: untuk mengetahui pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Bane Pematang Siantar.

Metode: yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian adalah *cross sectional* dengan jumlah sampel 98 responden yang dilaksanakan di Puskesmas Bane Pematang Siantar kota Pematang Siantar pada bulan Agustus 2024.

Hasil: berdasarkan uji analisa statistik melalui uji chi-square didapatkan p-value (sig) 0.000 (<0.05) yang berarti adanya kepuasan pasien pada BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Bane Pematang Siantar Tahun 2024.

Kesimpulan: adanya kepuasan pasien pada BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Bane Pematang Siantar Tahun 2024.

Kata Kunci : Pelayanan, pasien BPJS, Puskesmas

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara salah satunya dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Teori World Health Organization (WHO) memberikan gambaran bahwa Customer Satisfaction/kepuasan pasien adalah konsep yang jauh lebih luas, bukan hanya tentang kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Kepuasan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh komunikasi perawat, komunikasi dokter, informasi tentang obat, ketanggapan staf, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, peringkat rumah sakit (WHO, 2018). Menurut laporan WHO, Indonesia telah menunjukkan beberapa kemajuan dan tantangan dalam sektor kesehatan.

Laporan Pemantauan Global Cakupan Kesehatan Semesta (UHC)2023 menunjukkan bahwa cakupan layanan kesehatan Indonesia mengalami peningkatan, namun ada penurunan pada indeks cakupan layanan dari 56 layanan pada tahun 2019 menjadi 55 layanan pada tahun 2021. Menurut Undang-Undang

Dasar 1945 pasal 28 dan UU No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa semua orang(pasien) mempunyai hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, aman, bermutu dan berkualitas. Pelayanan kesehatan dipuskesmas harus dilakukan dengan sebaik mungkin sebab akan muncul ketidaknyamanan kepada pasien, apalagi ketika ada persepsi pasien yang keluar bahwa petugas kesehatan dipuskesmas kurang baik, kurang ramah dan bawaannya emosian bahkan kurang peduli kepada keadaan pasien. Itu akan menjadi nilai kurang bagi masyarakat untuk puskesmas maka mereka tidak mau lagi datang kepuskesmas tersebut. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes), tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan pada tahun 2022 mencapai angka 81,5%. Angka ini menunjukkan hasil survei terhadap berbagai aspek pelayanan yang diterima oleh peserta BPJS, seperti aksesibilitas, kualitas pelayanan medis, sikap tenaga kesehatan, dan fasilitas yang digunakan. Menurut Depkes RI tahun 2015, masih ditemukan adanya keluhan tentang

ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2015).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit maupun puskesmas. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit atau puskesmas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2017). Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Bane kota Pematangsiantar pada tahun 2024, dari data yang diberikan UPTD Puskesmas Bane tahun 2023 bahwa 20% pasien pengguna BPJS kesehatan tidak puas terkait dengan ketersediaan obat, waktu tunggu, dan beberapa aspek lainnya seperti peralatan medis. Hal ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Bane. Dari data di atas, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat Di Puskesmas

Bane. Pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bane kualitas pegawai memberikan layanan yang masih kurang optimal, hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan di puskesmas, masih kurangnya peralatan medis yang dibutuhkan untuk melayani setiap pasien yang berobat ke puskesmas dan masih kurangnya ruang pemeriksaan di puskesmas bane. Hal ini mengindikasikan masih terdapat permasalahan dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang menjadi peserta BPJS.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional dengan uji statistika chi square. Deskriptif kuantitatif, yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Lokasi penelitian ini dilakukan penulis di Puskesmas Bane, kota Pematang Siantar, Sumatera Utara. Penelitian dilakukan pada bulan Mei dan Juli

tahun 2024 Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang datang berobat ke puskesmas bane kota pematangsiantar sebanyak 4018 orang. Dengan menggunakan rumus slovin' didapatkan sampel sebesar 98 responden

HASIL

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional dengan uji statistika chi square. Deskriptif kuantitatif, yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Lokasi penelitian ini dilakukan penulis di Puskesmas Bane, kota Pematang Siantar, Sumatera Utara Penelitian dilakukan pada bulan Mei dan Juli tahun 2024 Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang datang berobat ke puskesmas bane kota pematangsiantar sebanyak 4018 orang. Dengan menggunakan rumus slovin' didapatkan sampel sebesar 98 responden

PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Kesehatan Tentang Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Bane Di Pematangsiantar Tahun 2024

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Tangibles.

Tangible merupakan cara menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit, dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawainya Pasien BPJS yang merasa mendapatkan fasilitas dan peralatan yang memadai serta lingkungan yang bersih dan nyaman cenderung merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, kurangnya mutu fisik dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Mhd Idris Lubis dkk, 2023) Pasien BPJS yang

mengalami kekurangan fasilitas dan peralatan kesehatan, seperti ketersediaan tempat tidur yang cukup atau alat kesehatan yang diperlukan, dapat merasa tidak nyaman dan khawatir akan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan, bahkan meskipun tenaga medis atau petugas kesehatan telah memberikan layanan yang baik secara teknis. Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk meningkatkan mutu fisik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan di fasilitas kesehatan. Dengan meningkatkan mutu fisik, pasien BPJS akan merasa lebih nyaman dan percaya pada sistem kesehatan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program BPJS.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 98 pasien yang menyatakan

mutu bukti fisik (tangibles) Baik terdapat yang Puas sebanyak 237,6% dan yang tidak baik tidak puas 150,6% pasien yang menyatakan mutu bukti tidak puas. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS statistic diperoleh bahwa nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$. Ini berarti mutu bukti fisik Analisis terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bane Pematangsiantar tahun 2024. Bedanya dengan penelitian Maulina et al., (2019) Tidak terdapat hubungan antara faktor tangible (bukti langsung) dengan kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor.

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Reliability

Kehandalan (reliability) merupakan keahlian untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa baik atau puas sebanyak 273,2% dan yang tidak

baik atau yang tidak puas sebanyak 114,8% yang menyatakan tidak puas (reability). Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai $p (0,000) < \alpha (0,05)$. Ini berarti mutu kehandalan ada Analisis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bane Pematangsiantar tahun 2024. Beda halnya dengan penelitian Maulina et al., (2019) diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara faktor reliability dengan kepuasan pasien disebabkan oleh kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Kehandalan atau reliability adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO), yang mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mutu kehandalan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien BPJS. Pasien BPJS yang mendapatkan layanan kesehatan yang andal dan konsisten cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang

diberikan.

Sebaliknya, ketidakandalan dalam memberikan layanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Pasien BPJS yang mengalami ketidakandalan dalam pelayanan kesehatan, seperti pelayanan yang lambat, tidak akurat atau tidak efektif, dapat mengakibatkan kekecewaan dan bahkan merasa kehilangan kepercayaan pada sistem kesehatan. Hal ini dapat menyebabkan pasien mencari alternatif lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih andal, atau bahkan memutuskan untuk tidak menggunakan BPJS Kesehatan lagi. Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk meningkatkan mutu kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan, seperti tenaga medis dan fasilitas kesehatan, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. Dengan meningkatkan mutu kehandalan, pasien BPJS akan merasa lebih dihargai dan percaya pada

sistem kesehatan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program BPJS Kesehatan secara keseluruhan (Mhd Idris Lubis dkk, 2023).

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Responsive

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang sejelas-jelasnya. Beberapa pelayanan kesehatan kadang harus dilakukan lebih dari satu kali kunjungan misalnya seperti pengobatan pada pasien diabetes yang harus mengkonsumsi obat rutin sehingga informasi yang sejelas-jelasnya tentang berapa kali pasien datang, kapan harus datang kembali sangat diperlukan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa baik atau puas sebanyak 264,4% dan yang tidak baik atau yang tidak puas sebanyak 137,6% yang menyatakan tidak puas (responsive) Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$. Hal ini berarti ada Analisis kepuasan pasien

terhadap responsive di Puskesmas Bane Pematangsiantar tahun 2024. Responsiveness atau daya tanggap adalah salah satu dari enam dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO) yang mencakup kemampuan sistem kesehatan untuk merespon kebutuhan dan harapan pasien dengan cepat, ramah, dan efektif. Hubungan mutu daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS sangat erat karena daya tanggap yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika pasien merasa sistem kesehatan merespon kebutuhan mereka dengan baik, maka kemungkinan besar pasien akan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pasien merasa bahwa sistem kesehatan tidak merespon kebutuhan mereka dengan baik, maka hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, daya tanggap juga dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan. Dalam konteks BPJS, daya tanggap juga menjadi factor yang penting dalam menentukan keberhasilan program BPJS Kesehatan Pasien BPJS memiliki

hak untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas dan memadai sesuai dengan iuran yang telah dibayarkan. Jika daya tanggap sistem BPJS Kesehatan baik, maka pasien akan merasa bahwa hak-hak mereka diakui dan dipenuhi dengan baik, dan kemungkinan besar akan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Ini berarti mutu daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Hastuti et al., (2017) diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu responsiveness dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).

Sama hal dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja yang menyatakan bahwa responsiveness tidak berhubungan dengan kepuasan pasien mengatasi keluhan pelanggan, hal ini berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi sistem kesehatan untuk memperhatikan dan meningkatkan mutu daya tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan

keberhasilan program BPJS Kesehatan secara keseluruhan Mhd (Idris Lubis dkk, 2023).

Kepuasan Pasien

Pengguna BPJS

terhadap Assurance

Dari hasil penelitian diketahui bahwa proporsi kepuasan pasien terhadap assurance adalah yang baik atau puas 41.5%, sedangkan tidak baik atau tidak puas 46.6% bahwa kepuasan pada dimensi assurance mendapatkan proporsi tertinggi. Assurance atau jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap kesehatannya yang dialami.

Adapun indikator yang terdapat dalam dimensi ini adalah mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah lancar dan berkualitas dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan, mampu menunjukkan komitmen kerja yang

tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi atau suatu organisasi dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya (Idris Lubis dkk, 2023)

KESIMPULAN

Dari empat indikator pernyataan dalam kategori tangible ada kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Bane. Namun yang perlu menjadi perhatian adalah dalam indikator pernyataan terkait peralatan yang digunakan di Puskesmas Bane yang kurang memuaskan bagi pasien yang datang berkunjung. Dalam kategori Reliability, ada kepuasan pelayanan kesehatan yang diterima pasien BPJS di Puskesmas Bane. Hal ini mengartikan bahwa petugas medis sudah handal dalam memberikan pelayanan. Dalam kategori responsiveness, juga ada kepuasan pasien BPJS yang datang berkunjung. Dalam hal ini, bisa

dilihat bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Bane cepat tanggap dalam melayani kesehatan. Dalam kategori Assurance, ada kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bane. Ini mengartikan bahwa seluruh petugas yang melayani kesehatan terjamin mutu dan kualitasnya. Dalam kategori empathy, juga ada kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bane. Ini mengartikan bahwa pasien yang datang berkunjung puas akan empaty dan kepedulian petugas dalam melayani kesehatan di puskesmas Bane

DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta. Sellang, Kamarudin, H Jamaluddin dan A. Mustanir. 2019. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Surabaya: CV.Penerbit Qiara Media
- Andy Widiatmoko. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ayu Shilvira, Arifah Devi Fitriani, Beni Satria (2023), Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan ulang di ruangan rawat

- inap rumah sakit umum
bina kasih
medan, SikontanJournal,
DOI: <https://doi.org/10.54443/sikontan.V1ig3.575>
- Aziz, A. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. Djamil Padang Tahun 2012. Skripsi, Universitas Andalas 2012, Manajemen Keperawatan, Padang
- Cindy Mutia Annur(2019) Jumlah Peserta JKN BPJS Kesehatan Hampir Tembus 250JutaOrangperJanuari2023 ,<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/24/jumlah-peserta-jkn-bpjs-kesehatan-hampir-tembus-250-juta-orang-per-januari-2023>
- Dame. W. J. 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jurnal Administrasi Publik-Volume 6 Nomor 97.
- Djalla, Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare Hasanuddin.
- Handayani S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Wonogiri. Profesi (Profesional Islam) Media Publikasi Penelitian. 216;14(1):42-8.
- Nirma Yunita,Rina Gunarti(2022) ,Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru,Jurnal Kesehatan Indonesia (The IndonesianJournalofHealth),<https://journal.stikeshb.ac.id/index.php/jurkessia/article/download/751/224/>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2020
- Supartiningsih. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: CV Tias Yai Ayuning. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSUD Siti Hajar Medan. Bisnis Administrasi, 05 No 2