
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS X ROKAN HULU

Neni Ristiani

Program Studi Magister Ilmu Lingkungan, Universitas Riau
Jl. Pattimura No.9, Pekanbaru – Riau - Indonesia
E-mail: neniristiani@gmail.com

Kata Kunci:

Kepuasan pasien, BPJS

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya diperlukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Tujuan dari penilaian tingkat kepuasan pasien BPJS adalah untuk mengukur ketaatan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas X Rokan Hulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam pada 10 orang responden. Responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien sudah merasa puas akan tetapi perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan puskesmas.

Keywords:

Patient satisfaction, BPJS

ABSTRACT

The level of satisfaction of patient attendee health insurance to the quality of health services they receive is necessary in the effort to improve the quality of services. The purpose of assessing the satisfaction level of BPJS patients is to measure compliance with service delivery in accordance with the service standards. This study aims to assess the level of satisfaction of BPJS patients with services in Puskesmas X Rokan Hulu. This was a descriptive study with survey method design. Data was collected by observation and in-depth interviews with 10 respondents. Respondents were selected using purposive sampling technique. The results showed that most of patients were satisfied but it was necessary to evaluate and improve the services of the health center.

Info Artikel

Tanggal dikirim: 01-05-22

Tanggal direvisi: 15-05-22

Tanggal diterima: 25-05-22

DOI Artikel:

10.36341/cmj.v5i2.3252

PENDAHULUAN

Hak atas kesehatan dan kesejahteraan yang memadai bagi setiap manusia serta keluarganya merupakan hak asasi manusia. Untuk itu, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh warga negara Indonesia. Tujuan JKN adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dengan layak [1]. Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan UU No. 24 tahun 2011 diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) [2].

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan wajib

melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Salah satunya adalah kebijakan diimplementasikannya program JKN. Dalam pelaksanaan program JKN, sesuai dengan Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada JKN disebutkan bahwa puskesmas berperan sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan [3].

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Tingkat kepuasan pasien pada suatu provider sangat penting untuk diketahui karena dapat dijadikan salah satu tolak ukur pihak provider untuk melihat sejauh mana

ketaatan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan [4].

Pengukuran tingkat kepuasan pasien JKN penting dilakukan karena telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pasal 42, bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan. Untuk mengetahui bermutu atau tidaknya pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari kepuasan pasien yang mengakses pelayanan Kesehatan [5].

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas X berdasarkan dimensi kompetensi teknis petugas, akses terhadap pelayanan kesehatan, efektifitas pelayanan, hubungan antar manusia, efisiensi pelayanan, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Petrus (2016) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten didapatkan hasil bahwa 26% pasien BPJS merasa puas, 64% merasa cukup puas dan 10% merasa kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas [6].

Menurut penelitian Ulfa (2015) tentang analisis tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang didapatkan hasil ketidakpuasan pasien BPJS Non PBI terdapat pada dimensi kompetensi teknis, efisiensi waktu, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan dan kenyamanan. Selain itu pasien sudah merasa cukup puas terhadap akses pelayanan, prosedur, efisiensi biaya dan keamanan [7].

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan (observasi) langsung oleh peneliti dan wawancara mendalam (*Indepth Interview*) terhadap 10 orang responden. Observasi dilakukan dengan menggunakan lembar observasi pada dimensi keterampilan petugas, penampilan petugas, kemampuan petugas pada saat pelayanan, ketersediaan prosedur pelayanan puskesmas, kemudahan pelaksanaan pelayanan, sikap petugas saat melayani pasien, ketanggapan petugas dalam melayani pasien, kondisi fisik bangunan puskesmas dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan aspek kompetensi teknis petugas, akses pelayanan, efektivitas pelayanan, hubungan antar manusia, efisiensi pelayanan, keberlangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan.

Penelitian dilakukan mulai dari bulan Oktober 2016 sampai bulan Januari 2017 di Puskesmas X Rokan Hulu. Sampel dipilih secara *purposive sampling* yaitu dengan memilih pasien BPJS yang datang ke Puskesmas X Rokan Hulu untuk melakukan pelayanan kesehatan pada saat penelitian dilaksanakan.

HASIL DAN DISKUSI

Pada observasi didapatkan hasil berupa petugas melayani pasien dengan baik, dan terlihat tidak kaku ketika melayani pasien. Penampilan petugas rapi, menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, seperti kemeja atau baju batik, sepatu, serta tanda pengenal (*nametag*). Petugas (baik dokter, apoteker, dan pegawai puskesmas lainnya) mempunyai

kemampuan yang mumpuni di bidangnya dan menjelaskan apa yang dibutuhkan pasien. Namun hal tersebut tidak terlalu atau kurang terlihat ketika kunjungan pasien ramai. Petugas tanggap dalam melayani pasien dan sikap petugas terlihat ramah dan baik ketika berhadapan dengan pasien. Namun ketika kondisi pasien ramai, petugas tidak terlalu memperhatikan.

Terdapat *x-banner* mengenai informasi alur pelayanan pasien rawat jalan serta denah puskesmas yang dapat memudahkan pasien. Untuk poli umum, poli anak, dan KIA cukup mudah, akan tetapi untuk poli gigi terkadang terdapat pasien yang bingung karena lokasinya yang berbeda, yakni berada di lantai 2 Kondisi fisik bangunan puskesmas terlihat masih bagus dan layak Ketersediaan sarana prasarana pendukung proses pelayanan seperti nomor antrian, kursi, *soundsystem*, kamar mandi, dan kursi tunggu tersedia dengan lengkap, namun untuk kondisinya sendiri kursi ruang tunggu kurang serta suara *soundsystem* yang terkadang terdengar tidak jernih/samar-samar.

Pada wawancara mendalam didapatkan bahwa kepuasan pasien dilihat dari dimensi kompetensi teknis belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien BPJS, 70% informan menyatakan bahwa kompetensi teknis petugas khususnya pada ketrampilan, kemampuan, dan penampilan petugas di Puskesmas X dalam melayani pasien sudah memuaskan. Akan tetapi terdapat pasien yang merasa bahwa masih perlu adanya peningkatan kompetensi teknis dari petugas di Puskesmas X. Evaluasi tersebut terkait dengan keterampilan petugas yang kurang dalam mengarahkan dan melayani pasien, keramahan petugas yang masih kurang, serta keterampilan petugas loket dalam berkomunikasi terutama jika kondisi pelayanan sedang ramai.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik menyatakan bahwa kompetensi teknis merupakan salah satu ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana kompetensi teknis pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman [8]. Lori DiPrete (1992) dalam Bustami (2011:3) mengemukakan bahwa kurangnya kompetensi teknis yang dimiliki oleh petugas dalam melayani pasien mempunyai dampak yang bervariasi mulai dari penyimpangan kecil terhadap prosedur standar sampai dengan kesalahan besar dan terkait dengan efektivitas pelayanan [9].

Secara geografis, Puskesmas X terletak di lokasi kawasan kota dengan kondisi jalan yang sudah bagus dan banyak dilewati oleh kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Sejalan dengan hal tersebut, semua informan menyatakan bahwa akses geografi menuju Puskesmas X terbilang mudah. Meskipun secara jarak terdapat informan yang mengatakan bahwa tempat tinggalnya jauh dari puskesmas, tetapi dalam perjalanannya menuju puskesmas tidak ada hambatan yang berarti. Selain itu terdapat pula informan yang menggunakan angkutan umum dan berhenti tepat di depan Puskesmas X. Hal tersebut berarti akses geografi menuju Puskesmas X dapat dikatakan memuaskan bagi seluruh pasien. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian mengenai akses bahasa, didapatkan bahwa semua informan menyatakan bahasa yang digunakan oleh petugas mudah untuk dipahami. Bahasa yang digunakan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien Puskesmas X adalah dengan Bahasa Indonesia dan bahasa setempat. Penggunaan bahasa disesuaikan dengan karakteristik masing-masing pasien.

Akses atau keterjangkauan terhadap pelayanan berarti bahwa pelayanan kesehatan yang tersedia tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, budaya,

ekonomi, organisasi, atau hambatan bahasa. Akses geografi dapat diukur dengan jenis alat transportasi, jarak, dan waktu perjalanan yang harus ditempuh. Bahasa merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan karena informasi terkait dengan promotif, preventif, maupun kuratif disampaikan oleh petugas melalui bahasa lisan maupun tulisan [9,10].

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua informan merasa prosedur yang diterapkan mudah dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dengan mudahnya prosedur yang ada, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Puskesmas X. Selain itu dari hasil pengamatan yang dilakukan, terdapat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas X yang dibuktikan dengan adanya media informasi mengenai alur pelayanan rawat jalan, denah ruangan puskesmas dan papan nama di setiap ruangan yang akan membantu memberikan informasi terutama pada pasien kunjungan baru. Sebagian besar informan menyatakan jumlah ketersediaan petugas sudah cukup untuk melayani semua pasien yang datang.

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada. Kriteria prosedur pelayanan yang baik antara lain: (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh penerima pelayanan; (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan; (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan [8].

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa 8 dari 10 orang informan menyatakan puas dengan

pelayanan puskesmas terkait dengan waktu pelayanan. Dijelaskan bahwa mereka merasa pelayanan yang ada di Puskesmas X tidak memakan waktu terlalu lama. Namun terdapat pula informan yang mengatakan bahwa waktu tunggu di puskesmas terlalu lama dan berpendapat bahwa lamanya waktu tunggu tersebut dikarenakan karena terbatasnya SDM yang melayani pasien sehingga menganggap bahwa perlu dilakukan penambahan SDM.

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa dan demikian pula pada sisi *output* pelayanan [10].

Berdasarkan hasil penelitian, 8 dari 10 orang informan menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan di Puskesmas X. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas X dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Sebagian besar informan yang sudah dirujuk atau sedang mengajukan rujukan menyatakan bahwa proses rujukan yang dilakukan puskesmas terbilang mudah, hanya melakukan antrian seperti biasa ketika periksa.

Kelangsungan pelayanan berarti pasien akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Dalam hal ini pasien juga harus mempunyai akses rujukan untuk pelayanan lanjutan yang diperlukan [9].

Berdasarkan hasil penelitian, semua informan menyatakan bahwa mereka puas dengan dimensi keamanan yang ada

di Puskesmas X. Semua informan sepakat bahwa dilihat dari segi fisik bangunan, puskesmas sudah memberikan rasa aman bagi pasien karena kondisi bangunan puskesmas yang masih bagus.

Keamanan berarti mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan. Apapun yang dilakukan dalam pelayanan baik di puskesmas, rumah sakit, atau tempat pelayanan lainnya harus aman dari bahaya yang mungkin timbul. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 menyebutkan, keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan [8].

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa, untuk kerapian dan kebersihan serta kondisi lingkungan puskesmas, 6 orang informan menyatakan harapan mereka sudah terpenuhi atau dapat dikatakan puas. Fasilitas ruang tunggu, kamar mandi, ruang pemeriksaan dirasakan sudah cukup baik untuk pelayanan. Namun terdapat 4 orang informan yang mengeluhkan beberapa kondisi puskesmas yang membuat dirinya tidak nyaman. Kondisi tersebut diantaranya kursi ruang tunggu di loket, poli umum dan apotik yang masih kurang, suhu di beberapa tempat seperti di ruang tunggu loket dan obat masih relatif panas, kondisi *mic* yang terkadang terdengar kurang jelas oleh pasien, terutama pada pasien lansia. Selain itu, terdapat pula pasien yang kurang nyaman dan mengeluhkan minimnya fasilitas puskesmas terutama alat pemeriksaan penunjang seperti rontgen, CT-scan dan laboratorium lengkap.

Dimensi yang harus diperhatikan

dalam perbaikan kualitas pelayanan adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan ruang pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, serta atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas, dan lain-lain. Fasilitas/sarana-prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan publik diantaranya adalah ketersediaan ruang yang aman dan tertib, ruang tunggu yang nyaman, kamar kecil yang dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, kantin, serta alat panggil [8].

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas X jika dilihat secara keseluruhan, sebagian besar pasien sudah merasa puas akan tetapi perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan puskesmas, sehingga harapan semua pasien yang datang dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, *Panduan layanan bagi peserta BPJS kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan, 2013.
- [2] Presiden Republik Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Jakarta: Sekretariat Negara, 2011.
- [3] Menteri Kesehatan RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Kementerian Kesehatan, 2013.
- [4] D. Wijono, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi*, Surabaya: Airlangga University Press, 2000.

- [5] Presiden Republik Indonesia. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*, Jakarta: Sekretariat Negara, 2013.
- [6] P. B. Sulistyono, "Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten," *Skripsi*, Surakarta: STIKES Kusuma Husada, 2016
- [7] U. Royanah, "Analisis tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional bukan penerima bantuan iuran (Non PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2015," *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2015.
- [8] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004.
- [9] Bustami. R. Astikawati, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga, 2011.
- [10] A. K. Shukla, V. S. Yadav, N. Kastury, "Doctor-Patient Communication: An Important but Often Ignored Aspect in Clinical Medicine," *Journal Indian Academy of Clinical Medicine*, vol. 3, no. 11, pp. 208-211, 2010.