

# GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TAHUNA KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

**Chatrina M. A. Bajak<sup>1</sup>, Detty J. Kalengkongan<sup>2</sup>**

Program Studi Keperawatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Nusa Utara

## Abstrak

Tingkat kepuasan merupakan cermin dari kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas. Tingkat kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan. Dikatakan puas jika harapan lebih dari pada kenyataan dan dikatakan tidak puas jika harapan kurang dari kenyataan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe. Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan metode survey. Jumlah responden sebanyak 48 orang dengan menggunakan teknik total purpose sampling. Hasil penelitian menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter yang paling banyak menyatakan Puas sebanyak 69% dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat yang menyatakan Puas sebanyak 75%. Saran untuk Puskesmas adalah lebih meningkatkan lagi layanan kesehatan bagi para dokter dan perawat pada aspek perhatian, penerimaan, komunikasi pada pasien. Puskesmas sebaiknya melakukan survey kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas dan untuk pembuatan program kerja dan kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Puskesmas, Kepuasan Pasien, Kesehatan Masyarakat

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial, resiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik memasuki usia produktif, mengalami sakit, kecelakaan, dan bahkan kematian akan di ambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebelumnya adalah Asuransi Kesehatan (ASKES), yang dikelola oleh PT ASKES Indonesia, namun sejak tanggal 1 Januari 2014 berubah menjadi BPJS (Undang-undang nomor 24, tahun 2011). BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Menurut Undang-undang nomor 04 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan huku nirbala. Undang-undang nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS, yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dan, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan

berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak pada kepuasan pelanggan, dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan-nya akan mutu pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (A.A Gede Muninjaya, 2005). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang mengarah pada kepuasan pelanggan harus dilembagakan dalam manajemen kesehatan, agar mampu melayani penduduk yang ada di wilayah kerja (A.A Gede Muninjaya, 2005).

Sesuai informasi yang ditemui, pelayanan tenaga kesehatan saat ini sangat memprihatinkan, yaitu dengan penampilan dan sikap tenaga kesehatan yang kurang memberikan penjelasan tentang masalah kesehatan yang dihadapi pasien/klien, pada saat berobat/ berkunjung ke Puskesmas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten yang bertanggung jawab

menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Dalam melaksanakan pelayanan fungsi sosial dimana sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pemberdayaan masyarakat dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan kesehatan (Depkes, 2004).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan usaha untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada pasien. Untuk melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, perlu mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak Puskesmas. Hal tersebut dapat diperoleh dengan melakukan penilaian kepuasan pasien yang merupakan salah satu aspek dari pelayanan Puskesmas (Anonimus 2011).

## METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survey untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahuna. Tempat penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangehe pada bulan Agustus 2016.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Total responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 48 orang. Dari 48 orang responden didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 1 Karakteristik Umur Responden**

Umur	Jumlah	Persentase
17–27 Tahun	7	15%
28–38 Tahun	9	18%
39–49 Tahun	11	23%
50–59 Tahun	10	21%
> 60 Tahun	11	23%

Dari Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak berada pada umur 39–49 tahun dan umur > 60 tahun. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden berumur antara 17–27 tahun.

**Tabel 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	6	13%
Perempuan	42	87%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Responden perempuan berjumlah berjumlah 42 orang atau 87% dari total responden.

**Tabel 3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	11	23%
SMP	6	13%
SMA	27	56%
AKADEMI/S1	4	8%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA adalah yang paling banyak (56%) dan yang paling sedikit adalah berpendidikan Akademi/S1 (8%).

**Tabel 4 Karakteristik Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1. PNS/ABRI/TNI	2	4%
2. Buruh/Yani/Nelayan	2	4%
3. Pensiunan/Swasta	7	15%
4. IRT	33	69%
5. Pendeta	1	2%
6. Sopir	1	2%
7. Honorer	2	4%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah Ibu Rumah Tangga (69%) dan responden yang paling sedikit adalah Pendeta dan Sopir.

**Tabel 5 Cara Responden Membayar di Puskesmas**

Cara Membayar	Jumlah	Persentase
1. BPJS	29	61%
2. ASKES	17	35%
3. ASKESKIN	2	4%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak membayar dengan menggunakan kartu BPJS (61%). Dan yang paling sedikit menggunakan kartu ASKESKIN (4%).

**Tabel 6 Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dokter**

Pelayanan Dokter	Jumlah	Persentase
1. Sangat Puas	14	29%
2. Puas	33	69%
3. Tidak Puas	1	20%
4. Sangat Tidak Puas	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan dokter yang paling banyak menyatakan Puas (69%). Sisanya menyatakan Sangat Puas (29%) dan Tidak Puas (2%). Sedangkan yang menyatakan Sangat Tidak Puas tidak ada (0%).

Pelayanan dokter merupakan pelayanan yang dicari oleh pasien ketika mereka datang ke Puskesmas, sehingga pelayanan oleh profesi ini akan menggambarkan citra pelayanan Puskesmas secara keseluruhan menurut persepsi pasien. Sikap yang ramah dan penuh perhatian dari dokter ketika berkomunikasi akan membuat pasien merasa nyaman. Persepsi pasien dalam menilai sikap profesionalisme dokter yang biasanya terkait dengan ketrampilan, keahlian dalam memberikan pelayanan serta kemampuan dalam berkomunikasi. Kejelasan informasi tentang penyakit yang diderita dan rencana tindakan pengobatan akan membuat pasien merasa lebih puas. Dokter harus selalu melakukan komunikasi dua arah dengan pasien sehingga pasien akan mendapat informasi yang menyeluruh terkait kondisi kesehatannya. Kehadiran dokter di Puskesmas yang secara rutin setiap hari dengan tepat waktu juga akan memberi dampak atas persepsi pasien terhadap pelayanan dokter.

Biasanya keingintahuan pasien akan kondisi kesehatannya sangat besar sehingga dibutuhkan komunikasi yang efektif dari dokter dalam melayani, mengingat dokter dibatasi waktu dalam melayani seorang pasien karena dokter harus melayani pasien yang lain juga.

**Tabel 7** Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Perawat

Pelayanan Perawat	Jumlah	Persentase
1. Sangat Puas	10	21%
2. Puas	36	75%
3. Tidak Puas	2	4%
4. Sangat Tidak Puas	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (75%) menyatakan Puas terhadap pelayanan Perawat. Sisanya menyatakan Sangat Puas (21%) dan Tidak Puas (4%). Sedangkan yang menyatakan Sangat Tidak Puas tidak ada (0%).

Profesi Perawat merupakan inti dari pelayanan kesehatan setelah dokter. Perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standard profesinya. Perawat dituntut untuk dapat memberikan sikap peduli, ramah, sopan, dan penuh empati ketika memberikan pelayanan. Persepsi pasien terhadap profesionalisme Perawat sbagai pemberi perawatan yang baik, trampil, dan dapat membangun rasa nyaman bagi pasien. Komunikasi yang

efektif akan menghasilkan kejelasan informasi sehingga pasien mengetahui secara jelas proses pelayanan yang harus dilalui pasien. Persepsi pasien tentang ketepatan waktu perawat dalam merespon biasanya terait dengan kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan dokter, sebagian besar menyatakan Puas (69%) dengan pelayanan dokter. Kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan perawat, sebagian besar menyatakan Puas (75%) dengan pelayanan perawat.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

### Bagi Keperawatan

Mengaplikasikan perannya sesuai standar layanan keperawatan. Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standard maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan yang lebih penting melindungi tindakan pasien/klien pada resiko bahaya dan cedera. Perawat sebaiknya lebih teliti dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Selain itu perawat perlu menumbuhkan rasa pentingnya pasien yang membutuhkan bantuan.

### Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih kritis dalam memberikan kritik dan saran yang positif pada pemberi layanan agar memberi layanan dan mampu memperbaiki kualitas pelayanannya.

### Bagi Puskesmas

Puskesmas sebaiknya melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan. Diharapkan Puskesmas dapat menerima kritik dan masukan dari pasien dalam merancang dan membuat kebijakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien.

## DAFTAR RUJUKAN

- A.A. Gede Muninjaya. 2005. *Manajemen Kesehatan*. Edisi II. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Aditama, TJ. 2007. *Manajemen Rumah Sakit*. Edisi II. Penerbit Universitas Indonesia.

- Aniroen. 2009. *Prinsip dan Konsep Dasar Quality Assurance*. Anonimus. Standar Praktik Asuha Keperawatan. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Azwar. 2003. *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu*. Penerbit Ikatan Dokter Indonesia.
- Depkes RI. 2004. *Kebijakan Dasar Puskesmas dan Standar Pelayanan Kesehatan*.
- \_\_\_\_\_. RI. 2011. *Rencana Pembangunan Kesehatan*.
- Hamid. 2007. *Pengembangan Konsep Komite Keperawatan dan Kedudukannya*.
- Carey, J dan Pasavac, J. 2004. *Patient Complaint Strategies in General Hospital and Service Administration*, 35:2.
- Gonzales. 2003. *Culture, Disease and Healing*. Edited by David Landy. Mc Millan Publishing Co, Inc. New York.
- Kotler. 2004. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirbala*, Gajah Mada University Press. Jakarta.
- Kemenkes RI. 2011. *Sistem Jaminan Sosial*.
- RI. 2015. *Standar Pelayanan Minimal*. Sasaran MDGs
- RI. 2015. *Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat*.
- RI. 2015. *Standar Pelayanan Minimal Puskesmas*. Sasaran MDGs
- Lumenta, B. 2007. *Citra Peran dan Fungsi*. Tinjauan Fenomena Sosial. Penerbit Kanisius Jakarta.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2006. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pohan. 2005. *Patient Satisfaction in Health Care a Literature Review and Analysis Evaluation and Program*.
- Sarwono. 2005. *Teori-teori Psikologi Sosial*. C.V. Rajawali. Jakarta.
- Soejadi. 2006. *Pedoman Penilaian Kinerja Puskesmas*. Jakarta.
- Tjiptono. 2007. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.