

# KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP FASILITAS PUSKESMAS DI SUKOHARJO

The Satisfaction of BPJS Patients on Primary Health Care to Facilities In Sukoharjo

**Klaudia Vindy Puspitasari, Nining Lestari, Ratih Pramuningtyas, Burhannudin  
Ichsan.**

Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Korespondensi: Burhannudin Ichsan. Alamat email: [bi268@ums.ac.id](mailto:bi268@ums.ac.id)

## ABSTRAK

*Kepuasan pasien BPJS atau peserta asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Kepuasan pasien merupakan tujuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan/pasiennya. Pelayanan kesehatan BPJS menitikberatkan pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/ fasilitas kesehatan primer, seperti di puskesmas. Fasilitas kesehatan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan/pasien. Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat ketidakpuasan yang disebabkan karena fasilitas umum kesehatan seperti: kamar mandi yang kurang bersih dan ruang tunggu yang kurang luas. Tujuan penelitian ini menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap fasilitas Puskesmas di Sukoharjo. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan menekankan pada kesimpulan analisis data dengan teknik wawancara mendalam, Focus Group Discussion, dan observasi. Responden yang menjadi fokus penelitian adalah tujuh (7) pasien BPJS dan empat (4) pasien non BPJS di Puskesmas Sukoharjo. Total responden dalam penelitian ini ada 11 orang yang berasal dari daerah Gatak, Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian ini diperoleh kepuasan pasien BPJS terhadap fasilitas di Puskesmas Sukoharjo. Kepuasan tersebut merupakan cerminan dari empat kategori: fasilitas fisik yang baik, fasilitas non-fisik yang baik, peralatan pemeriksaan yang baik dan lengkap, dan kualitas pemberian obat yang sesuai. Kesimpulan berdasarkan temuan dalam penelitian ini diperoleh kepuasan pasien BPJS terhadap Puskesmas di Sukoharjo.*

**Kata Kunci:** Kepuasan, Fasilitas, BPJS, Kualitatif

## ABSTRACT

*The satisfaction of BPJS patients or insurance participants is one of the factors that can be used in determining the success of the service program. Patient satisfaction is the company's goal to maintain the customers. BPJS health services focus on the first level health services / primary health facilities, such as in primary health care. Good health facilities can affect customer/patient satisfaction. Based on previous research there is dissatisfaction caused by the public health facilities such as: The bathroom is not clean and the waiting room is less spacious. The purpose of this research is to analyse the satisfaction of BPJS patients in Primary Health Care facilities in Sukoharjo. In this research using qualitative analysis methods and emphasizes on data analysis conclusions with in - Depth interview techniques , Focus Group Discussion, and observation. Responden which is the focus of research is seven (7) BPJS patients and four (4) non BPJS in the Primary Health Care of Sukoharjo. Total respondents in this study there are 11 people who came from Gatak the district of regency of Sukoharjo. The results of this research obtained satisfaction of BPJS patients to the facilities in Sukoharjo Primary Health Care. The satisfaction is a reflection of the four categories that are available good physical facilities, good non-physical facilities, good and complete medical equipment, and the quality of appropriate drug delivery. The conclusion based on the findings in this research is obtained the satisfaction of BPJS patients to Primary Health Care in Sukoharjo.*

**Keywords:** Satisfaction, Facilities, BPJS, Qualitative

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 dan Nomor 24 Tahun 2011 dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau dikenal dengan nama BPJS. BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial Nasional dan program BPJS Kesehatan. Namun, setelah dibentuknya program BPJS Kesehatan masih banyak kalangan masyarakat yang masih kurang paham mengenai program yang diselenggarakan BPJS Kesehatan yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Widada *et al.*, 2017).

Pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien di Puskesmas sebanyak 884.483 kunjungan. Rata – rata kunjungan tertinggi di Puskesmas Gatak dengan 362 pasien / hari dan terendah di Puskesmas Bendosari dengan 159 pasien / hari (DINKES, 2015).

Pelayanan kesehatan BPJS menitikberatkan pada Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/

fasilitas kesehatan primer, seperti di puskesmas (Tanan *et al.*, 2013). Pelayanan fasilitas kesehatan di puskesmas merupakan satu elemen penting untuk mengukur kepuasan pasien BPJS yang dapat diketahui dengan cara mengukur respon pasien setelah menerima jasa (Abidin, 2016).

Kepuasan pasien atau peserta asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan (Pratiwi *et al.*, 2014). Kepuasan pelanggan adalah bagian dari tujuan perusahaan yang harus dipenuhi untuk mempertahankan pelanggannya dan memberikan ruang untuk menciptakan loyalitas pelanggan untuk perlindungan perusahaan yang berkelanjutan (Ibojo, 2015)

Fasilitas umum kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya kelengkapan fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang

kamar rawat inap. Fasilitas kesehatan akan menentukan penilaian kepuasan pasien seperti kelengkapan peralatan kesehatan, laboratorium, jumlah dan kualitas obat, ruang inap untuk pasien yang harus dirawat. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan kebutuhan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya (Radito, 2014).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas tingkat ketidakpuasan dalam dimensi tampilan pelayanan adalah di bawah rata-rata. Terdapat delapan fasilitas yang dinilai dan tiga diantaranya termasuk dalam prioritas utama yaitu pelayanan yang diberikan sangat penting tetapi belum memenuhi harapan pasien. Ketiga fasilitas tersebut adalah penataan loket pendaftaran yang baik dan jalur antrian pasien teratur, ruang tunggu bersih, luas dan nyaman, dan tersedianya kursi dalam jumlah yang cukup pada ruang tunggu (Eninurkhatun *et al.*, 2017).

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa tersedianya fasilitas akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga peneliti ingin menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap fasilitas Puskesmas di Sukoharjo.

## **METODE**

Pada penelitian ini telah mendapatkan *Ethical Clearance* dari KEPK (Komisi Etik Penilaian Kesehatan) dengan nomor penelitian: No. 2442/B.1/KEPK-FKUMS/X/2019. Data yang diperoleh telah dilakukan *informed consent* atau persetujuan dengan responden yang bersifat rahasia. Kualitas atau keandalan pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi metode yaitu melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion*, dan observasi.

## **Desain Penelitian**

Metode penelitian ini adalah kualitatif yang lebih menekankan pada kesimpulan analisis data yang didapatkan melalui pendekatan fenomenologi dengan

teknik wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)* dan observasional untuk memperoleh data penelitian. Penelitian dengan menggunakan teknik wawancara mendalam tersebut dapat memberikan kesempatan kepada responden untuk dapat menggunakan bahasa yang telah disepakati sehingga diskusi yang dilakukan dapat berjalan lebih lancar (Nyumba *et al.*, 2017).

Pada penelitian ini informan yang menjadi fokus penelitian adalah tujuh (7) pasien BPJS dan empat (4) pasien non BPJS di Puskesmas Gatak, total informan dalam penelitian ini berjumlah sebelas (11) yang sudah terjadi saturasi data dan masing-masing berasal dari daerah di sekitar Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

Pengambilan subjek menggunakan metode *purposive sampling* yaitu sampel dipilih secara tidak acak, melainkan sampel dipilih berdasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang

sudah ditentukan oleh peneliti. Pencarian subjek dimulai dari pencarian pasien BPJS dan pasien non BPJS di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo. Pada penelitian ini kemanjuran FGD sebagai metode pengumpulan data diletakkan secara empiris untuk membandingkan dan membedakan data dari FGD dan wawancara mendalam untuk memastikan konsistensi data yang diambil dari responden (Boateng, 2012).

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

#### **Analisis Data**

Pada penelitian ini analisis data menggunakan *content analysis* yaitu informan direkam, kemudian hasil rekaman ditulis menjadi *verbatim transcript*. Kemudian dijadikan *meaning units*, disederhanakan menjadi *condensed meaning units* dan muncul beberapa *codes*, kemudian dibuat beberapa sub kategori. Kemudian beberapa sub kategori disederhanakan lagi menjadi beberapa

kategori dan beberapa kategori tersebut menghasilkan sebuah tema.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Tema yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap fasilitas puskesmas di Sukoharjo. Tema tersebut diperoleh dari empat kategori meliputi tersedia fasilitas fisik yang baik, fasilitas non fisik yang baik, alat pemeriksaan yang baik dan lengkap, dan kualitas pemberian obat yang sesuai.

Tabel 1. Contoh Proses Coding dari *Meaning Units* Sampai *Codes*

Topic	Meaning Units	Condensed Meaning Units	Codes
Bagaimana menurut anda kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik yang tersedia di puskesmas?	kalau kondisinya fasilitasnya sudah bagus mbak, sudah layak lah sekarag. Tempat parkir itu ya ada, terus ruang tunggu buat pasien itu ya ada mbak. Kalau lengkapnya ya lengkap mba, ruangan dokter ada rawat inap rawat jalan ada semua ya lengkap, ruang buat poli-poli itu ya ada mbak.	kondisi fasilitas sudah bagus dan layak. Fasilitasnya sekarang sudah ada semua, kayak tempat parkir, ruang tunggu buat pasien. Kelengkapannya lengkap, ada ruangan dokter, rawat inap, rawat jalan. Ruang buat poli-poli juga ada	kondisi fasilitas fasilitas sudah baik, layak dan lengkap

Tabel 2. Contoh Proses Coding dari *Codes* Sampai *Sub-Category*

Codes	Sub-Category
kondisi fasilitas fasilitas sudah baik, layak dan lengkap	fasilitas fisik yang tersedia bagus dan lengkap

Tabel 3. Contoh Proses Coding dari *Sub-Category* Sampai *Tema*

Sub-Category	Category	Tema
fasilitas fisik yang tersedia bagus dan lengkap	tersedia fasilitas fisik yang baik	Terdapatnya kepuasan pasien terhadap fasilitas puskesmas

- a. Tersedia fasilitas fisik yang baik
- Kategori fasilitas baik ini merupakan cerminan dari sub kategori berikut ini :
- 1.) Fasilitas fisik yang tersedia bagus dan lengkap
- Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam

beberapa responden memberikan keterangan bahwa fasilitas fisik yang tersedia bagus dan lengkap, seperti dituturkan di bawah ini:

*“kondisinya baik, yaa lengkap. Dari pertama masuk gitu tempat parkirnya ya bersih, lingkungan sekitar puskesmas bersih pokoknya enak dipandang mbak, terus halamannya rindang, rapi gitu mbak. Kalau kelengkapannya ya mungkin lengkap mbak, la wong sudah bagus dan rapi juga mbak jadi kira-kira saat ada pengunjung gitu ya mungkin nyaman sama kondisi puskesmas sekarang ini mbak” (Pasien BPJS, 30 th)*

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*. Dapat dituturkan sebagai berikut:

*“ya fasilitas nya sudah bagus mbak, sekarang itu sudah lebih lengkap, apa-apa sudah ada. Misalkan tempat parkir ya sudah ada yang natain, ditata sama tukang parkir nya, terus ya jadi rapi, enak dilihat to mbak . Halamannya ya cukup luas, sudah pas istilah e” (Pasien UMUM, 40 th)*

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau

observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan fasilitas fisik yang terdapat di puskesmas bagus dan bersih.

## 2.) Kondisi ruang tunggu bagus

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa ruang tunggu yang tersedia bagus, seperti dituturkan di bawah ini:

*“ruang tunggu nya ya ada mbak, di depan sendiri, kondisi nya bersih, kursinya itu rapi mbak, ya ukurannya lumayan. Tapi kadang ya kalau pasiennya banyak juga harus nunggu diluar mbak, tapi ya sudah bagus gitu mbak, wong dipangilannya juga cepet jadi ya nggak terlalu lama nunggu diluar nya. Kalau untuk kamar mandi juga ada, kondisinya lumayan bersih, lengkap mbak, juga nggak berbau kok mbak, jadi pasien juga menurut saya gak jijik mbak. (Pasien UMUM, 40 th)*

Hasil dari wawancara mendalam diperkuat dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, dapat dituturkan sebagai berikut:

*“ruang tunggu ukurannya ya cukup luas, bersih, rapi penataannya. Ada kipas anginnya kok mbak jadi ya sudah bagus, lebih maju. Terus ya*

*bener tadi kalau pasien banyak kadang nunggu nya di luar". (Pasien BPJS, 52 th)*

Pada saat diperkuat dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti, ruang tunggu yang tersedia bagus dan rapi.

3.) Tersedia tempat sampah organik dan non organik

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa terdapat tempat sampah organik dan non organik, seperti dituturkan di bawah ini:

*"tempat sampah e yo enek mbak, enek loro sandingan ngono kae mbuh kuwi ki sampah basah opo kering aku ogak ngerti mbak. sing jelas aku tau mbuak sampah og mbak, yo wis apik ora berantakan yo ora mambu sampah e mbak". (Pasien BPJS, 70 th)*

Ketika diperkuat dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, dapat dituturkan sebagai berikut:

*"ya ada mbak, tempat sampah nya dibedakan itu mbak ada yang basah sama kering kan itu biar gak nyampur*

*to mbak, terus ya ada banyak sampahnya itu di setiap tempat kayak e mbak. ya sudah bagus, biar gak berserakan". (Pasien BPJS, 30 th)*

Diperkuat dengan hasil dari pengamatan atau observasi yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat tempat sampah organik dan non organik.

4.) Kondisi ruang praktik dokter bagus

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa ruang praktik dokter bagus, seperti dituturkan di bawah ini:

*"ruang praktik periksa dokter e iku ya sudah bagus mbak, istilahnya sudah memadai tempatnya nyaman, ukurannya itu ya cukupan mbak gak ada itu ya ada tempat tidur e pasien ngono kae mbak, wis apik, resik mbak". (Pasien UMUM, 40 th)*

Ketika diperkuat dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, dapat dituturkan sebagai berikut:

*"ruang praktik dokter ya ada disana mbak itu bersih, terus ya bagus, gak*



*kotor. Kalau luasnya itu ya cukupan mbak menurut saya, bersih kok mbak pasien nya mungkin ya seneng-seneng aja mbak, nyaman kalau bagi saya mbak”.* (Pasien BPJS, 50 th)

Pada saat diperkuat dengan hasil pengamatan atau observasi yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan ruang praktik dokter yang baik dan rapi.

#### 5.) Kondisi ruang rawat inap bagus

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa ruang rawat inap yang terdapat di puskesmas bagus, seperti dituturkan di bawah ini:

*“ruang rawat inap nya ya apa yaa kondisinya ya lumayan lah, sudah memenuhi standar. Terus nggak berdesak-desakan juga. Kamarnya itu cuman buat 2 orang atau 3 tiga orang. Terus bersih, rapi juga. Kemaren itu kan saya njenguk keluarga, dan tempatnya itu juga nyaman saja mbak menurut saya, bersih juga, rapi. Terus ada apa itu mbak yang lubang-luban di pintu, anu ventilasi mbak iya itu juga ada jadi ya tersinar langsung juga dari matahari nya mbak, nggak pengap mbak”.* (Pasien BPJS , 30 th)

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, ruang rawat inap yang tersedia di puskesmas bagus dan bersih. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*“rawat inap bagus mbak, kasurnya juga enak mbak, jadi apa ya nyaman gitu. Dulu itu aku dikamar yang buat dua pasien to mbak, terus aku pas dapatnya itu di bagian pinggir dadi yo sejuk ono jendelone cedak sawah. Enak mbak nyaman-nyaman wae nek menurutku. Kamar e resik mbak, ada petugas yang bersihin itu setiap pagi, terus ya terawat gitu mbak. jadi ruangnya juga cukup terang”.* (Pasien BPJS, 49 th)

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan ruang rawat inap yang terdapat di puskesmas kondisinya bagus dan bersih.

#### 6.) Poli pemeriksaan yang tersedia sudah lengkap

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa poli pemeriksaan yang tersedia di puskesmas sudah

lengkap, seperti dituturkan di bawah ini:

*“oo poli gigi ada mbak kan itu juga ada rawat inap, itu juga ada fisioterapi mbak sekarang kan saya sering nganter istri saya itu terapi mbak, ada poli kehamilan juga ada, poli anak, terus poli lansia itu yang diutamakan, lansia itu kalau periksa biasanya diutamakan mbak didahulukan, ya bagus mbak itu. Mungkin ada lagi poli yang lain nya juga tapi ya saya tahunya itu mbak”.* **(Pasien BPJS, 72 th).**

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, poli pemeriksaan yang terdapat di puskesmas lengkap. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*“iya mbak poli pemeriksaannya sudah banyak, lengkap, bagus-bagus, pelayanannya ramah, baik. Poli nya itu ada poli gigi karna kemaren saya pernah periksa disana, poli ibu hamil ya ada, poli lansia, fisioterapi juga sudah ada, lengkap”.* **(Pasien BPJS, 49 th)**

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan poli-poli pemeriksaan di puskesmas lengkap.

7.) Pemeriksaan pemeriksaan laboratorium lengkap

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa pemeriksaan laboratorium di puskesmas sudah lengkap, seperti dituturkan di bawah ini:

*“ya ada ruang laboratoriumnya mbak, itu sekarang memang sudah bagus puskesmasnya, laboratoriumnya juga sudah lengkap, ada pemeriksaan darah, saya disuruh cek darah mbak, terus ya ada cek gula darah, kolesterol, asam urat itu juga disana semua mbak kalau tes tes gitu, ada tes HIV, cek Hb, cek nya sudah banyak mbak. ya sudah kayak di rumah sakit”.* **(Pasien UMUM, 25 th)**

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, poli pemeriksaan yang terdapat di puskesmas lengkap. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*“ada mbak, pemeriksaan laborat nya itu ada, kan saya juga belum pernah periksa lab yo mbak. tapi nek krungu-krungu iku wes apik mbak. ono cek gula darah, kolesterol, asam urat, cek darah iku juga ada mbak. terus nek*

*jarene kuwi yo wes apik mbak, hasil lab e iku langsung dadi mbak. jadi bisa ditunggu gitu mbak gak harus nunggu besoknya. Ya menurut saya laboratorium ada itu juga sudah bagus mbak, pasien jadi lebih mudah mbak apa-apanya” (Pasien UMUM, 40 th)*

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi didapatkan jenis pemeriksaan laboratorium yang cukup lengkap meliputi pemeriksaan hematologi, urinalisa, imunoserologi, kimia darah, dan lain-lain.

b. Alat pemeriksaan baik dan lengkap

1.) Kondisi alat pemeriksaan sudah baik

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa kondisi alat yang digunakan sudah bagus, seperti dituturkan di bawah ini:

*“kondisinya alat ya masih bagus-bagus mbak, kemaren dokternya ya lengkap kalau meriksa itu. Kondisinya baik kok mbak, kalau rusak mungkin juga langsung ganti yang baru to mbak. wong pasiennya aja banyak*

*mbak, mesti juga petugas e langsung tanggap mbak”.* (Pasien UMUM, 33 th)

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, kondisi alat pemeriksaan bagus dan lengkap. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*“kondisi alat laboratnya masih bagus mbak, itu wong ya baru-baru semua mbak. kalau gak ada disini itu biasanya dirujuk ke rumah sakit yang lebih komplit”.* (Pasien BPJS, 50 th)

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi didapatkan kondisi alat pemeriksaan yang tersedia di puskesmas sudah baik

2.) Alat pemeriksaan yang digunakan lengkap

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa alat yang digunakan sudah lengkap, seperti dituturkan di bawah ini:

*“lengkap mbak alate ngge laborat wes lengkap kabeh saikine wes apik mbak wong ya gak perlu nunggu lama*

*to mbak hasilnya sudah langsung jadi itu kan berarti alatnya sudah lengkap mbak. masih bagus juga alatnya kayak gitu ki mbak ya soale puskesmas juga lagi mbangun-mbangun iki mbak, mesti juga sudah diperbarui alatnya mbak". (Pasien UMUM, 40 th)*

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, alat pemeriksaan sudah lengkap. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*"alat-alatnya lengkap mbak, ya kayak itu tadi mbak dari awal saya ditimbang, diukur juga tinggi badan saya waktu itu mbak, terus habis itu ditensi sama petugasnya itu lo mbak, terus sama dokternya di periksa jantungnya juga mbak ya menurut saya sudah lengkap kok mbak jadi lengkap peralatan yang digunakan itu mbak". (Pasien BPJS, 50 th)*

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi didapatkan pemeriksaan yang tersedia di puskesmas lengkap

c. Kualitas dan pemberian obat sesuai

- 1.) Kualitas obat yang diberikan sudah baik

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa kualitas obat yang diberikan sudah baik, seperti dituturkan di bawah ini:

*"kualitase obat pas saya minum obat dari sana itu ya langsung sembuh mbak, masalahnya saya juga gak pernah beli obat-obat luar, kalau pas saya periksa itu ya obat dari sana yang saya minum mbak, dan ya Alhamdulillah e cocok ae ngono mbak. Kulo paleng kan sok batuk, pilek, capek pegel cuman itu mbak, jadi ya obat dari sana menurut saya juga sembuh mbak kalau diminum". (Pasien BPJS, 50 th)*

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, kualitas obat yang diberikan sudah baik. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*"kualitas obat nya ya sudah bagus mbak menurut saya, waktu dulu saya periksa sakit batuk, pilek itu obatnya generik kayak e ya mbak kualitasnya ya bagus mbak itu, wong saya sudah sembuh lo mbak 3 hari itu, kan menurut saya ya cepet mbak. wong saya itu batuk sampek gak bisa tidur og mbak, pas minum obatnya besoknya batuk tapi ya sudah*

*berkurang, pokoknya hilang batuknya itu sekitar 3 harian mbak, berarti menurut saya ya sudah bagus mbak obatnya". (Pasien UMUM, 40 th)*

2.) Jumlah obat yang diberikan sesuai

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa jumlah obat yang diberikan sudah sesuai, seperti dituturkan di bawah ini:

*"biasanya tiga macam obatnya mbak, dan habisnya itu 3 harian mbak, jumlah nya itu gak terlalu sedikit agak terlalu banyak gitu lo mbak, jadi ya cukupan mbak. Trus kalau obatnya habis itu tapi misale belum sembuh juga suruh datang lagi mbak ke puskesmas jadi ya menurut saya sudah bagus juga gitu lo mbak. (Pasien UMUM, 40 th)*

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, jumlah obat yang diberikan sudah sesuai. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*"ya mungkin jumlah obatnya sudah sesuai ya mbak misalnya dipakai 3x ya 3x gitu mbak. jumlahnya itu saya ada 3 macam obat mbak, rata-rata*

*memang dikasih 3 obat. Itu menurut saya ya gak terlalu banyak mbak cukup jumlahnya". (Pasien BPJS, 50 th)*

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi didapatkan jumlah obat yang diberikan cukup dan sesuai kondisi pasien.

d. Fasilitas non fisik yang tersedia baik

1.) Tidak ada perbedaan pelayanan antara pasien umum dan BPJS

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan antara pasien umum dan BPJS. Dapat dituturkan sebagai berikut:

*"kalau pemeriksaannya secara umum sih nggak ada perbedaan, tapi kalau secara kenyatannya ya pasti ada perbedaan antara pasien BPJS dan umum. Ya mungkin kalau di pasien BPJS kan standar ya mbak gitu-gitu aja, maksudnya kalau cuman diperiksa ya diperiksa biasa gitu kalau pasien umum kan kadang lebih teliti. Kalau saya kemaren itu peirks biasa kok mbak itu dari di tensi, terus*

*di timbang, terus sama dokternya juga ditanya-tanyai sakit nya apa, sejak kapan terus langsung di periksa itu mbak suruh berbaring di tempat tidur itu". (Pasien BPJS, 52 th)*

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, tidak ada perbedaan pelayanan antara pasien umum dengan BPJS. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*"semua pelayanan ya sama mbak sama pasien umum, gak dibedakan kok mbak. jadi ya memang sekarang kalau BPJS itu udah bagus semua mbak, obat nya juga diberinya sama. Dari awal sampai akhir itu prosedur nya ya sama aja kok mbak, gak ada bedanya". (Pasien BPJS, 50 th)*

2.) Pemeriksaan fisik yang dilakukan baik dan lengkap

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa pemeriksaan fisik yang dilakukan sudah lengkap dan baik. Dapat dituturkan sebagai berikut:

*"pemeriksaan nya ya lengkap mbak, dokter nya itu kalo meriksa ya teliti*

*dari ditanyai keluhan opo terus kapan mulainya sakite terus habis itu ya diperiksa aku pas sakit batuk pilek sampek suara ku entek kae yo tau mbak disenteri sama doktere, terus ya dikasih resep suruh ambil obat ke apotek yang ada di puskesmas mbak. jadi dokternya ya teliti, ramah, baik. Pasien ya seneng seneng aja mbak kalau berobate teliti kayak gitu". (Pasien BPJS, 50 th)*

Kemudian untuk memperkuat dilakukan dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, pemeriksaan fisik yang diberikan sudah baik. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*"pemeriksaannya itu ya pokoknya langsung ditangani og mbak, awalnya itu langsung tensi darah oleh petugasnya mbak, terus ditimbang, diukur tinggi badannya, terus sama bidannya ditanyai gitu mbak keluahannya apa, habis itu ya diperiksa kayak biasanya gitu lo mbak pakai yang periksa buat jantung itu juga". (Pasien UMUM, 33 th).*

Ketika dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti, pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh dokter sudah baik dan lengkap.

3.) Fasilitas non fisik yang diberikan sudah baik

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa responden merasa nyaman dan senang dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Dapat dituturkan sebagai berikut:

*“ya senang mbak, perasaan saya kalau fasilitasnya baik itu senang mbak, ya istilahnya pasien nyaman kalau fasilitasnya lengkap, bagus. Pelayanan dokternya juga ramah, kan pasien juga senang mbak”.* (Pasien BPJS, 52 th)

Kemudian untuk memperkuat dilakukan dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, pelayanan yang diberikan oleh dokter dan petugas sudah baik. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*“pelayanannya bagus mbak, petugasnya sabar, ramah. Dokternya juga ramah, bagus mbak semuanya kalau pelayanannya, jadi dari waktu pendaftaran itu petugasnya ramah-ramah sama juga diarahkan mbak, jadi kita tahu harus bagaimana selanjutnya, jadi untuk keinginan saya*

*juga terpenuhi mbak ya merasa dihargai”.* (Pasien BPJS, 72 th)

Ketika dilakukan konfirmasi dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti, petugas puskesmas memberikan pelayanan yang baik, yaitu meliputi seluruh petugas bersikap ramah kepada pasien yang datang, memberikan arahan kepada pasien, memberikan informasi yang jelas. Begitu juga dengan dokter pada saat di ruang praktik, dokter memeriksa pasien dengan baik.

4.) Pemberian konsumsi dan infus di ruang rawat inap sesuai

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam responden memberikan keterangan bahwa pemberian konsumsi dan infus sesuai dengan kondisi pasien. Dapat dituturkan sebagai berikut:

*“menurut saya konsumsinya juga sudah sesuai mbak, kan juga disesuaikan sama sakitnya apa. Jadi bolehnya juga makan itu aja yang di sediakan dari puskesmas mbak. Menurut saya makanannya juga*

*bersih kok mbak, nggak kotor gitu lo mbak. Kan biasanya ada to kayak di rumah sakit gitu malah pasien gak mau makan, tapi alhamdulillahnya di sini makanannya cocok mbak”*  
**(Pasien BPJS, 30 th)**

Untuk memperkuat hasil wawancara mendalam, kemudian dilakukan dengan diskusi kelompok terarah atau FGD, pelayanan yang diberikan oleh dokter dan petugas sudah baik. Dapat dituturkan dari penjelasan berikut:

*“kemaren saya dirawat itu di kamar yang satu kamar buat dua orang mbak, itu ya lumayan bagus mbak sedengan gak terlalu kecil atau lebar gitu ukurannya pas. Kasurnya itu masih bagus mbak kemaren, terus waktu ganti infus itukan kalau habis ya langsung diganti sama petugasnya jadi ya sudah bagus mbak rawat inap disana sudah kayak di rumah sakit”.*  
**(Pasien BPJS, 52 th)**

## **Pembahasan**

- a. Kepuasan pasien terhadap tersedianya fasilitas fisik yang baik

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* pada penelitian ini sebagian besar responden memberikan keterangan

bahwa mereka senang dan nyaman dengan kondisi fasilitas fisik terdapat pada Puskesmas di Sukoharjo. Kondisi tersebut meliputi tempat parkir yang cukup luas dan rapi, ruang tunggu pemeriksaan yang bersih, ruang praktik dokter yang baik, tersedianya tempat sampah organik dan non organik, ruang rawat inap yang bersih, kamar mandi dan tempat ibadah yang bersih. Selain hal tersebut, responden memberikan keterangan bahwa fasilitas fisik yang tersedia sudah lengkap, seperti pemeriksaan laboratorium dan poli pemeriksaan yang lengkap, sehingga lebih memudahkan pasien. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, fasilitas yang tersedia di puskesmas sudah baik dan rapi seperti yang dikatakan responden pada hasil wawancara mendalam dan FGD.

Persamaan hasil penelitian yang dilakukan Susanti (2016) di Puskesmas Biromaru Kabupaten Sigi pada pasien BPJS Dengan metode penelitian



kualitatif menunjukkan bahwa mayoritas penetapan eksterior dan interior ruangan puskesmas dapat dikategorikan baik. Dengan memberikan kesan awal yang baik yaitu dengan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas puskesmas dalam berpakaian, penetapan eksterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan sarana penunjang lainnya yang memadai dapat mempengaruhi kondisi psikologi pasien BPJS yang akan merasa menjadi lebih baik dan nyaman.

b. Kepuasan pasien terhadap tersedianya peralatan pemeriksaan yang baik dan lengkap

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua responden memberikan keterangan bahwa kondisi peralatan yang tersedia dan digunakan pada puskesmas di Sukoharjo baik dan lengkap. Kelengkapan tersebut meliputi pada awal pemeriksaan pasien diperiksa berat badan dengan menggunakan alat

timbangan, selanjutnya diperiksa tekanan darah dengan tensimeter dan pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh dokter sesuai dengan kondisi pasien. Kondisi peralatan yang tersedia di puskesmas masih baik, responden memberikan keterangan bahwa hasil yang didapatkan dari pemeriksaan sesuai dengan kondisi pasien pada saat itu. Hal tersebut menandakan bahwa kondisi peralatan pemeriksaan yang digunakan baik

Persamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuviana *et al.*, (2018) di Puskesmas Lempake pada pasien BPJS dengan metode penelitian kuantitatif menunjukkan keterangan bahwa pendapat sebagian besar responden mengenai kelengkapan peralatan di puskesmas berada pada tingkat lengkap. Dengan tersedianya kelengkapan peralatan di puskesmas maka proses pelayanan kesehatan akan berjalan lebih lancar. Kelengkapan peralatan di

puskesmas sangat dibutuhkan jika suatu saat pasien memerlukan tindakan segera.

c. Kepuasan pasien terhadap kualitas dan pemberian obat yang sesuai

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memberikan keterangan kualitas obat yang diberikan kepada pasien sudah baik dan sesuai dengan kondisi atau penyakit yang diderita pasien. Hal tersebut dibuktikan pada saat responden mengonsumsi obat yang diberikan akan sembuh dalam waktu 3-4 hari. Selain hal tersebut obat yang diberikan jumlahnya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien. Pada saat peneliti melakukan observasi, obat yang diberikan adalah obat generik dan pemberian obat tidak dibedakan antara pasien umum dengan pasien BPJS. Petugas pelayanan pemberian obat memberikan keterangan bahwa lama untuk membuat peresepan

obat jadi sekitar 5 menit, sedangkan untuk obat serbuk/puyer sekitar 7 menit.

Persamaan hasil penelitian seperti yang telah dilakukan oleh Fahrani (2013) menunjukkan responden yang merupakan pasien yang berobat di Puskesmas Liang Anggang pada periode tahun 2013, sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap obat generik, memiliki pengalaman sembuh, dan menyatakan puas hadap pemberian obat generik.

d. Kepuasan pasien terhadap fasilitas non fisik yang tersedia

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden memberikan keterangan bahwa fasilitas non fisik di puskesmas seperti pelayanan petugas yang ramah, sopan dan baik terhadap pasien, selain hal tersebut petugas dalam memberikan informasi kepada pasien sudah baik, sehingga keinginan pasien terpenuhi dan akan membangun kepercayaan pasien yang tinggi terhadap petugas.

Persamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fenny *et al.*, (2014) dengan metode penelitian kuantitatif dan responden pasien asuransi di fasilitas kesehatan primer menunjukkan bahwa pasien asuransi mengatakan puas dengan jumlah tertinggi pada kualitas perawatan secara keseluruhan dibandingkan dengan pasien bukan asuransi.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu rata-rata pasien sebagai anggota BPJS sehingga sulit untuk membandingkan kepuasan antara pasien BPJS dengan umum. Selain hal tersebut, penelitian ini hanya meneliti di satu puskesmas sehingga kurang mendapatkan variasi jawaban.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan temuan yang didapatkan pada penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tema dari penelitian ini adalah terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap fasilitas

Puskesmas di Sukoharjo, tema tersebut merupakan cerminan dari empat kategori yaitu: tersedia fasilitas fisik yang baik dan lengkap, fasilitas non fisik yang baik, alat pemeriksaan yang baik dan lengkap, dan kualitas serta pemberian obat yang sesuai.

#### **Saran**

##### **a. Bagi Puskesmas**

Peneliti berharap bahwa Kepala Puskesmas dapat mengembangkan dan menambah fasilitas untuk kepuasan pasien dalam mengakses segala kegiatan dan dapat menghimbau seluruh warga puskesmas untuk menjaga dan merawat fasilitas yang ada.

##### **b. Bagi Institusi Pendidikan**

Menambah kepustakaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai ketersediaan fasilitas pada fasilitas kesehatan khususnya puskesmas terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*, 12(2).
- Boateng, W. 2012. Evaluating the Efficacy of Focus Group Discussion (FGD) in Qualitative Social Research. *International Journal of Business and Social Science* , 3(7), 54-57.
- DINKES. 2015. *Profil Kesehatan Kabupaten Sukoharjo*. Sukoharjo: Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari , E. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33-42.
- Fahriani, A. A. 2013. Hubungan antara Karakteristik Pasien terhadap Obat Generik dengan Pengalaman Kesembuhan, Kepuasan, dan Kunjungan Kembali. *Jurnal Kesehatan* , 2(2), 1-10.
- Fenny, A. P., Enemark, U., Asante, F., & Hansen, K. 2014. Patient Satisfaction with Primary Health Care – A Comparison between the Insured and Non-Insured under the National Health Insurance Policy in Ghana. *Global Journal of Health Science*; , 6(4).
- Ibojo, Odunlami, B. 2015. Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State. Nigeria. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 3(2), 42-53
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. 2018. PENGARUH Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPTD. Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621-1634.
- Nyumba, T., Wilson, K., Derrick, C., & Mukherjee, N. 2017. The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. *Methods in Ecology and Evolution*, 20-32.
- Pratiwi, K., Sjahrudin, & Aida Nursanti. 2014. Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu & Anak (RSIA) Andini di Pekanbaru . *JOM FEKON* , 1(2), 1-16.
- Radito, T. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-26.
- Susanti. 2016. Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat Biromaru Kabupaten Sigi. *e Jurnal Katalogis*, 4(3), 47-57.
- Tanan, L., Indar, & Darmawansyah. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal AKK*, 15-21.
- Widada, T., Pramusinto, A., & Lazuardi, L. 2017. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan

Implikasinya Terhadap  
Ketahanan Masyarakat (Studi di  
RSUD Hasanuddin Damrah  
Manna, Kabupaten Bengkulu  
Selatan, Provinsi Bengkulu).  
*Jurnal Ketahanan Nasional.*