

KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PERILAKU PETUGAS PUSKESMAS DI SUKOHARJO

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

Anida Septi Ramelina, Anika Candrasari, Yuni Prastyo, Burhannudin Ichsan
Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi: Burhannudin Ichsan. Alamat email : bi268@ums.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan dimana petugas kesehatan memberikan rasa peduli terhadap pasien. Perilaku merupakan suatu pola tingkah laku, dan sikap yang dapat menggambarkan perilaku yang seharusnya diperlihatkan oleh individu tersebut dalam situasi yang umum terjadi sedangkan petugas kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap perilaku petugas di Puskesmas Sukoharjo. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan bersifat deskriptif. Metode penelitian ini lebih menekankan kesimpulan analisis data melalui wawancara mendalam, (Focus Group Discussion) dan observasi. Total responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu 11 orang, terdiri dari sembilan (9) pasien BPJS, dan dua (2) pasien umum. Hasil dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien terhadap perilaku petugas Puskesmas di Sukoharjo dimana ini merupakan cerminan dari empat kategori: etos kerja petugas puskesmas baik, perilaku petugas puskesmas baik dan sopan, petugas puskesmas disiplin dan petugas puskesmas memberikan penjelasan mengenai sistem informasi yang jelas. Keterbatasan pada penelitian ini adalah tidak setaranya responden pada pasien BPJS dan pasien umum. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien terhadap perilaku petugas puskesmas di Sukoharjo.

Kata Kunci: *kepuasan, kualitatif, perilaku petugas*

ABSTRACT

Patient satisfaction is a patient's assessment of the health service that has been given where the health care staff is caring for the patient. Behavior is a pattern of behavior, and attitudes that can describe the behaviors that individuals should be shown in common situations while health officers are those who devote themselves in the field of Health. The purpose of this research is to know the satisfaction of BPJS patients on the behaviour of officers in Sukoharjo Puskesmas. The method used in this research is qualitative and is descriptive. This method of research emphasizes the conclusion of data analysis through in-depth interviews, (Focus Group Discussion) and observations. Total respondents used in this study were 11 people, consisting of nine (9) BPJS patients, and two (2) general patients. The result of this study is patient satisfaction on the behavior of Puskesmas officers in Sukoharjo where this is a reflection of four categories: the work ethic of the puskesmas, good and polite police officers, discipline and disciplinary officers The information system is clear. The limitations on this study are not as a respondent to BPJS patients and to common patients. The conclusion to this research is the patient's satisfaction in the behavior of Puskesmas officers in Sukoharjo.

Keywords: *satisfaction, qualitative, behavior officer*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi model terbesar dalam mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan merupakan suatu investasi sumber daya manusia dalam mencapai masyarakat yang sejahtera (Khariza, 2015).

Puskesmas merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan pada tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan

masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No 75, 2014).

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).

Pelayanan puskesmas yang menyeluruh yaitu meliputi pelayanan: kuratif (pengobatan),

preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (Fery & Makhfudli, 2009).

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).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan suatu badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terbagi menjadi dua yaitu BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia diwajibkan untuk menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk juga pada orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Kemudian kepesertaan dalam BPJS terbagi menjadi dua yaitu 1. Penerima

Bantuan Iuran (PBI) yaitu Jaminan Kesehatan pada fakir miskin dan orang yang tidak mampu dan telah ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah, dan 2. Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) yaitu Jaminan Kesehatan pada pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, janda, duda dan anak yatim (Kemenkes RI, 2013)

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar fasilitas kesehatan dan merupakan ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah dapat mempengaruhi jumlah kunjungan dan juga dapat mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Sikap atau perilaku petugas terhadap pelanggan

juga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan akan meningkat dari waktu ke waktu, begitujuga tuntutan mutu pelayanan yang diberikan (Ulinuha, 2014).

Kepuasan pasien merupakan ekspresi penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan dimana petugas kesehatan memberikan rasa peduli terhadap pasien. Selain itu pelayanan komunikasi petugas dengan pasien dan juga pelayanan petugas yang dapat memenuhi harapan pasien sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien (Merkouris *et al.*, 2013).

Selain itu kepuasan pasien merupakan seperangkat sikap dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dimana hal ini merupakan tingkat dimana seseorang memandang pelayanan kesehatan

bermanfaat dan efektif. Dengan kata lain penilaian pasien mengenai kebutuhan dan harapan pasien yang telah dipenuhi oleh petugas kesehatan dan sikap atau tingkah laku petugas kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien (Ahmad *et al.*, 2011).

Berdasarkan penguraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pasien BPJS terhadap Perilaku Petugas Puskesmas di Sukoharjo.

METODE

Penelitian ini telah mendapatkan izin dan memenuhi *Etical Clearance* dengan nomor penelitian 070 / 23738 / XII / 2019. Data pada penelitian ini yaitu melalui *informed consent* atau dengan persetujuan responden yang bersifat rahasia. Keandalan pada penelitian ini yaitu dengan dilakukan

triangulasi metode melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* dan Observasi.

Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini bersifat deskriptif sehingga lebih menekankan pada kesimpulan analisis data yang diperoleh melalui pendekatan Fenomenologi dengan teknik wawancara mendalam dan juga FGD (*Focus Group Discussion*) untuk dapat memperoleh data penelitian. Dengan menggunakan teknik wawancara mendalam tersebut maka dapat memberikan kesempatan kepada responden untuk menggunakan bahasa sendiri sehingga diskusi yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. (Nyumba *et al.*, 2017).

Pada penelitian ini responden yang menjadi focus penelitian adalah

sembilan (9) responden pasien BPJS dan dua (2) responden pasien umum yang berasal dari Puskesmas Gatak dimana total dari responden pada penelitian ini yaitu sebelas (11) responden.

Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *Teknik Purposive Sampling* dimana pemilihan sampel dipilih secara tidak acak dan sampel dipilih sesuai dengan kepentingan peneliti yaitu pada pasien BPJS dan pasien umum pada puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

Selain itu setelah dilakukan wawancara mendalam dilakukan diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*) untuk menyatukan jawaban dari beberapa responden. (Paramita & Kristiana, 2013).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan analisis data yaitu *content analysis* dimana nantinya informan direkam, hasil rekaman tersebut ditulis menjadi *verbatim transcript*. Kemudian dijadikan menjadi *meaning units*, dari *meaning units* disederhanakan menjadi *condense meaning unit*, dan dari *condense meaning units* dijadikan menjadi *codes* dan dari *codes* dijadikan menjadi subkategori. Kemudian kumpulan beberapa subkategoridijadikan menjadi kategoridan kumpulan dari beberapa kategori dihasilkan menjadi sebuah tema

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Contoh Proses Coding dari Meaning Unit Sampai Codes

Topics	Meaning unit	Condense Meaning Unit	Codes
1. Bagaimana menurut ibu mengenai untuk sopan santun dokter nya?	Sopan nya itu kalo sama pasien itu baik mbak, ramah, waktu diperika ya dipersilahkan duduk, pertama ditanya dulu keluhannya apa baru diperiksa dan dokternya aktif mbak nggak pasif	Kalo sama pasien itu baik mbak, ramah, waktu diperiksa ya dipersilahkan duduk dulu, pertama ditanya dulu keluhan nya apa gitu mbak habis itu baru diperiksa.. dan dokter nya disana juga aktif kok mbak nggak pasif	Dokter ramah kepada pasien bpjs

Tabel 2. Contoh Proses Coding dari Subkategori

Codes	Sub Kategori
1. Dokter ramah kepada pasien bpjs	Petugas Puskesmas Ramah dan Sopan kepada Pasien BPJS dan Pasien umum

Tabel 3. Contoh Subkategori dan Tema

Subkategori	Kategori	Tema
1. Petugas Puskesmas Ramah dan Sopan kepada Pasien BPJS dan Pasien umum	Etos Kerja Petugas Puskesmas Baik	Kepuasan pasien terhadap perilaku petugas puskesmas

Temuan pada penelitian ini tema nya adalah kepuasan pasien terhadap perilaku petugas yang baik dan sopan dimana hal ini merupakan cerminan dari 4 Kategori yaitu sebagai berikut:

a. Etos Kerja Petugas Puskesmas Baik

1) Petugas Puskesmas Ramah dan Sopan kepada Pasien BPJS dan Pasien umum hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut: *“Petugas nya ya saya datang langsung menyapa senyum, disana petugas nya ceria semua nggak ada yang murung mbak heheheee, kalo yang bagian pendaftaran itu juga sudah sopan, sampai sana langsung disuruh pencet tombol ditanya pasien apa yang berobat soapa karena katanya kalo pasien yang lebih tua dan bayi tombolnya beda”* (**Pasien BPJS, 35 tahun**) *“Dokternya itu sopan, terus juga kalo sama aku perhatian ramah, nggak ceuk mbak. Dokternya disana kalo meriksa juga nggak cepet cepet dan nggak kasar. Kalo tak lihat sih dokternya itu sabar mbak”* (**Pasien Umum, 43 tahun**)

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai yaitu petugas puskesmas ramah dan sopan kepada pasien BPJS dan Umum dan dibuktikan melalui penjelasan berikut. *“Kalo menurut saya pertama kali datang itu petugas nya sopan dan juga baik mbak petugas e juga aktif dan nggak cuman diam”* (**Pasien BPJS, 53 tahun**)

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa petugas puskesmas sopan dan ramah kepada pasien

2) Petugas puskesmas peduli kepada pasien BPJS dan pasien umum hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut: *“Ya peduli lah mbak, disini petugas nya aktif semua terus tanggap tanggap semua dan menurutku petugas nya juga peduli peduli biasanya kalo pertama kali masuk di ruang periksa dokter nya itu biasanya langsung ditanya kenapa keluhan nya apa, jadi ya menurutku disini pedulu peduli semua dan disini juga petugas*

nya nggak ada yang cuek.” (Pasien BPJS, 37 tahun). “Ya peduli, peduli nya itu gini sama pasien tidak dibiarkan dan tidak di lepas sendiri, setiap habis ini itu langsung dibilangi nanti alur nya gimana.” (Pasien BPJS, 30tahun)

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa petugas puskesmas peduli kepada pasien BPJS dan Umum dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: *“Kalo peduli ya peduli mbak, dokter nya perawat nya semuanya ya perhatian mbak kan juga dari pertama daftar itu sudah diperhatikan mbak dan dipedulikan” (Pasien Umum, 43 tahun)*

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa petugas peduli kepada pasien

3)Petugas Puskesmas Perhatian kepada pasien BPJS dan pasien umum hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut: *“Dokter gigi nya itu ya sudah sopan,*

waktu meriksa juga nggak cepet cepet mbak, malah diperiksa juga yang disuruh tiduran itu lo mbak yang ada lampu nya besar itu. Terus ditanya bengkak nya sebelah mana, dan menurutku nggak cuek kok mbak, malah dokter nya tanya selain bengkak itu apa lagi keluhan nya gitu.” (Pasien BPJS, 41 tahun). “Sangat peduli mbak sama saya itu juga peduli sama Ibu saya juga peduli diperhatikan, dikasih tau alur nya itu tadi dan juga petugas nya nggak hanya cuek aja disana tetep di layani semua” (Pasien BPJS, 22 tahun). “Kalo perawat e ya sopan lah mbak, saya di tensi ya di bilangi ini segini bu tensi nya agak tinggi, ya pokoknya sudah sopan lah mbak perawatnya juga perhatian mbak” (Pasien BPJS, 66 tahun)

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa petugas puskesmas perhatian kepada pasien BPJS dan Umum dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: *“Bidan nya sopan sih mbak, selama saya periksa hamil di puskesmas bidan nya enggak galak, terus*

menueurt saya bidan nya itu perhatian dan cerewet tapi cerewtnya itu ya dalam artian perhatian mbak” (Pasien BPJS, 35tahun)

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa petugas puskesmas perhatian kepada pasien

4)Petugas Puskesmas Tanggung jawab kepada Pasien BPJS dan Pasien umum hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut:

“Tanggung jawab nya itu kalo sama aku dibilangin kalo obat habis belum kacek datang lagi aja kepuskesmas biar di ganti obatnya atau biar tau kondisinya, biar dokter nya juga bisa mastikan langkah selanjutnya.”(Pasien Umum, 37 tahun).

“Udah tanggung jawab mbak, dokternya juga sudah tanggung jawab meriksa nya juga sudah sesuai, yang bagian obat itu juga tanggung jawab jelasin nya bener bener dijelasin biar nggak salah salah mbak.. menurutku itu tanggung jawab sih” (Pasien BPJS, 40 tahun)

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa petugas puskesmas tanggung jawab kepada pasien BPJS dan Umum dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: *“Iya mbak tanggung jawab kok sama saya petugas nya juga tanggap mbak nggak mentang mentang selesai berobat terus dibiarkan itu enggak, dulu juga sama saya dibilangi kalo misal belum sembuh disuruh kontrol legi kepuskesmas”*

(Pasien BPJS, 32tahun)

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa petugas puskesmas tanggung jawab kepada pasien

b. Perilaku Petugas Puskesmas Baik dan Sopan

1)Cara bicara Petugas Puskesmas kepada Pasien BPJS dan pasien umum sopan dengan nada halus hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut: *“mmm.. dokter nya itu menurut saya bicara nya sopan,*

mudeng unggah ungguh kalo pas tanya tanya itu juga nggak cepet cepet, ditanya satu satu pelan pelan, kalo ngomong juga sabar ya sama nggak keras juga mbak.. kan biasane ada juga to mbak dokter yang ngomong e cepet cepet galak gitu. Tapi kalo disana ya ngomong nya nggak galak kok mbak.. ya sudah bagus sopan lah mbak” (Pasien BPJS, 32tahun). “Ya perawatnya kalo pas ngobrol sama aku itu nada nya enak halus, biasanya sambil bercanda dan juga perawatnya kalo bicara itu jelas” (Pasien Umum, 37tahun)

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa cara bicara petugas puskesmas kepada pasien BPJS dan Umum sopan dengan nada halus dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: “Kalo yang bagian obat ya bicara nya jelas dan tidak singkat juga. kalo diminta buat jelasin ulang juga mau jelasin lagi dengan anda bicara yang

sama tetep pelan pelan dan ggak cepet cepet.” (Pasien BPJS, 30tahun)

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa cara bicara petugas puskesmas kepada pasien baik dengan nada yang sopan dan halus.

2)Petugas Puskesmas tidak membedakan Pasien BPJS dan Pasien Umum mengenai Perilaku Petugas hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut: “Ya kalo setau saya nggak ada mbak, waktu dulu cucu saya opname disana kan sebelahnya itu pasien umum mbak, sama sama masih bayi kena DBD terus juga sama aja nggak ada bedanya, petugas nya semua nggak pilih pilih kok mbak.. jadi ya saya nggak merasa dibedakan” (Pasien BPJS, 66 tahun). “ya selama saya berobat disana nggak pernah di beda bedakan sih mbak dulu juga pernah berobat pas barengan ada pasien umum itu juga nunggu antrian yang kertas itu terus nanti dipanggil itu juga jadi satu mbak nggak dibedakan dan petugas nya juga sama

sama aktif dan sama sama perhatiannya”
(Pasien BPJS, 41tahun)

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa petugas puskesmas tidak membedakan antara pasien BPJS dan Umum dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: *“Saya juga ngerasa nya gitu mbak, saya pasien umum tapi kalo tak lihat lihat itu kok sama aja mbak, petugas nya juga baik kok nggak pernah membedakan mau pasien bpjs maupun umum disana sama sama dilayani sebagai pasien”***(Pasien Umum, 43tahun)**

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa petugas puskesmas tidak membedakan antara pasien bpjs dan pasien umum

c. Petugas Puskesmas Disiplin

1) Pasien BPJS dan Pasien Umum merasa petugas puskesmas disiplin hal ini diungkapkan oleh responden sebagai

berikut: *“Dokter nya itu juga mbak pas aku periksa kesana itu sudah ada petugas nya semua, dokter nya sudah datang dan memang petugas nya disiplin sih kalo masalah kedatangan nya”* **(Pasien Umum, 43tahun)**. *“Owalah, ya sudah mbak datang nya ya sesuai waktu kerja nya dan sudah sesuai sama jam nya jam 8 itu to mbak, dan kalo petugas yan pendaftaran itu juga sudah ada semua”* **(Pasien BPJS, 53tahun)**

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa petugas puskesmas disiplin dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: *“Saya juga gitu mbak merasa nya, dokter nya datang nya sudah pagi. Jadi sampai sana nggak lama lama nunggu dokter, tapi lama nunggu antrian karna memang ramai. Dan menurut saya dokter nya nggak ada yang terlambat.”***(Pasien BPJS, 66 tahun)**

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga

sesuai bahwa terlihat bahwa petugas sudah melayani sesuai jam kerja.

d. Petugas Puskesmas memberikan penjelasan mengenai sistem informasi yang jelas

1) Pasien BPJS dan Pasien Umum merasa petugas puskesmas memberikan sistem informasi yang jelas hal ini diungkapkan oleh responden sebagai berikut: *“Sudah jelas mbak, kaya tadi dokter nya juga aktif jadi suka ngasih informasi yang mungkin sebenarnya saya nggak tau, terus petugas obat nya juga kalo jelasin masalah aturan pakai itu jelas dan untuk peugas lain nya juga udah memberikan informasi yang jelas sesuai alur nya” (Pasien BPJS, 22tahun)* *“Sudah mbak, mulai dari awal pendaftaran itu aku udah jelas sama alurnya, terus dokter nya kalo ngasih informasi jelas dan nggak cuek, selain itu petugas nya kalo ngasih infromasi selalu runutut jelas dan nggak membingungkan pasien.” (Pasien Umum, 37tahun)*

Pada saat dilakukan konfirmasi melalui diskusi kelompok terarah atau FGD, hal ini sesuai bahwa petugas puskesmas dapat memberikan sistem informasi yang jelas kepada pasien BPJS dan Umum dan dibuktikan melalui penjelasan berikut: *“Sudah ngasih informasi nya jelas sekali, mulai dari awal sampai ke obat itu juga sudah diberikan infromasi yang jelas dan runtut. dan saya merasa sudah jelas dengan informasi yang diberikan.” (Pasien BPJS, 35 tahun)*

Kemudian pada saat dilakukan konfirmasi melalui observasi, hal ini juga sesuai bahwa terlihat bahwa petugas memberikan penjelasan mengenai informasi jelas dan runtut.

Pembahasan

a. Kepuasan pasien terhadap etos kerja petugas puskesmas yang baik

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa

puas terhadap perilaku petugas puskesmas di Sukoharjo, hal ini meliputi keramahan petugas puskesmas kepada pasien, kepedulian petugas puskesmas kepada pasien, perhatian petugas puskesmas kepada pasien dan tanggung jawab petugas puskesmas kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja pada puskesmas tersebut baik.

Persamaan Penelitian juga di lakukan oleh Ningrum (2015) tentang Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru dengan desain penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu sebanyak 25 responden merasa sudah puas dikarenakan banyaknya persepsi positif dari responden mengenai keramahan, tanggung jawab dan juga kepedulian petugas puskesmas

Persamaan Penelitian juga di lakukan oleh Abidin (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare dengan desain penelitian

survey analitik *crosssectional*. Hasil dari penelitian ini yaitu responden merasa puas dengan kehandalan, emphatic dan ketanggapan petugas puskesmas.

b. Kepuasan Pasien mengenai perilaku petugas yang baik dan sopan santun

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap perilaku petugas puskesmas di Sukoharjo yang baik dan sopan, hal ini meliputi cara bicara petugas puskesmas kepada pasien sopan dengan nada halus, dan juga perilaku petugas yang tidak membedakan pasien bpjs dan pasien umum.

Persamaan penelitian ini juga dilakukan oleh Manzahri (2015) Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Bpjs

(Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu dengan desain penelitian kuantitatif analitik pendekatan *crosssectional*. Hasil dari penelitian ini adalah sebanyak 168 responden merasa puas dengan jaminan seperti kesopanan, cara penyampaian dan

perilaku petugas yang baik kepada responden.

Persamaan penelitian ini juga dilakukan oleh Pardede *et al* (2016) Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta Bpjs Terhadap Penilaian Mutu Pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang tahun 2016 dengan desain penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu sebagian besar pasien mengatakan bahwa petugas puskesmas sopan dan juga baik kepada pasien.

c. Kepuasan pasien terhadap petugas puskesmas yang disiplin

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa petugas pada puskesmas Sukoharjo datang sesuai dengan waktu jam kerja atau datang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pada puskesmas di Sukoharjo disiplin dan responden merasa puas.

Persamaan penelitian juga dilakukan oleh Susanti (2016) tentang Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan

Masyarakat Biromaru Kabupaten Sigi dengan desain penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu menurut Keandalan (*Reliability*) responden mengatakan bahwa petugas handal dan cepat dalam melayani pasien selain itu petugas juga datang tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan.

Persamaan penelitian juga dilakukan oleh Arbitera *et al* (2017) tentang Analysis Of Factors Affecting Patient Satisfaction JKN Non PBI At Primary Health Care In East Jakarta District 2016 dengan desain penelitian cross sectional. Hasil dari penelitian ini yaitu responden yakin bahwa kedisiplinan petugas puskesmas yaitu (95%).

d. Kepuasan pasien terhadap penjelasan mengenai sistem informasi yang jelas

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa petugas pada puskesmas Sukoharjo dapat memberikan penjelasan mengenai sistem informasi yang jelas dan dari hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas.

Persamaan penelitian ini juga dilakukan oleh Nurheda *et al* (2018) tentang

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang dengan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Hasil dari penelitian ini adalah petugas puskesmas dapat memberikan penjelasan mengenai aturan penggunaan obat dengan jelas, dokter dapat memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita dengan jelas.

Persamaan penelitian ini juga dilakukan oleh Eninurkhayatun *et al* (2017) tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017 dengan desain penelitian kuantitatif, pendekatan *crosssectional*. Hasil dari penelitian ini yaitu responden merasa bahwa dokter dapat memberikan informasi yang jelas mengenai efek samping obat kepada responden, petugas obat memberikan informasi tentang obat dengan jelas.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Kriteria informan tidak jelas sehingga tidak dapat membedakan kepuasan antara pasien yang sudah lama berobat dengan pasien yang baru saja berobat.
2. Responden tidak dapat merata yaitu 9 pasien BPJS dan 2 pasien umum hal ini dikarenakan sudah banyaknya pasien yang menggunakan BPJS daripada umum.
3. Pada saat melakukan wawancara responden melakukan aktivitas lain seperti menggondong bayi sehingga responden tidak dapat konsentrasi penuh pada saat dilakukan wawancara tersebut.
4. Pada saat diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion* seluruh responden tidak dapat datang sehingga tidak dapat menyatukan pendapat seluruh responden.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan wawancara mendalam, *Focus Group Discussion*, dan Observasi didapatkan kesimpulan yaitu kepuasan

pasien terhadap perilaku petugas yang baik dan sopan dimana hal ini merupakan cerminan dari 4 kategori yaitu etos kerja petugas puskesmas baik, perilaku petugas puskesmas baik dan sopan, petugas puskesmas disiplin, merasa petugas puskesmas memberikan sistem informasi yang jelas.

SARAN

1. Bagi Puskesmas

Peneliti berharap bahwa Kepala Puskesmas dan Petugas Puskesmas dapat mempertahankan perilaku yang baik untuk memberikan kepuasan pasien.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pemerintah dalam mengoptimalkan perilaku petugas puskesmas yang baik supaya terwujudnya kepuasan pasien yang sesuai dengan harapan pasien.

3. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan kriteria informan yang jelas antara pasien yang

sudah lama berobat dengan pasien yang baru berobat sehingga dapat membedakan kepuasan pasien yang lama dengan yang baru berobat.

a. Peneliti berharap dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah responden yang setara antara pasien BPJS dan pasien Umum

b. Peneliti berharap dalam penelitian lebih lanjut penelitian dilakukan di tempat yang baik dan tenang sehingga responden dapat konsentrasi dalam melakukan wawancara dan responden tidak melakukan aktivitas lain.

c. Peneliti berharap dalam penelitian lebih lanjut seluruh responden dapat hadir dalam diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*) sehingga peneliti lebih dapat menyatukan seluruh pendapat responden.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota ParePare. *12(2)*, 70-76.

Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, h., Khan, H., Rashid, M. A., & Khan, M. H. (2011). *Predictors Patient of*

- Satisfaction. *Gomal Journal of Medical Sciences*, 9(2), 183-188.
- Arbitera C, Sjaaf A C, Sulistiadi W. (2017). *Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction JKN Non PBI at Primary Health Care in East Jakarta District 2016. Journal of Indonesia Health Policy and Administration*, 2(1), 18-23.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33-42.
- Fery, & Makhfudi. (2009). *Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes.
- Khariza, H. A. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1-7.
- Manzahri. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Rawat Inap Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 5(8), 1-18.
- Merkouris, A., Andreadou, A., Athini, E., Hatzimbalasi, M., Rovithis5, M., & Papastavrou, E. (2013). *Assessment of patient satisfaction in Public Hospitals in Cyprus: a descriptive study*. *Health Science Journal*, 7(1), 28-40.
- Ningrum, A S. (2015). Respon Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. 2(2), 1-13.
- Nurheda, Usman, Rusman A D P. (2018). Hubungan Kulaitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Penggunaan Badan Penyelenggara Jamin Sosial di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*, 1(3), 1-16.
- 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.
- Paramita A dan Kristiana L. (2013). *Teknik Focus Group Discussion dalam Penelitian Kualitatif (Focus Group Discussion Tehnique in Qualitative Research)*. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 16(2), 117-127.
- Pardede CS, Chriswardani S, Wigati PA. (2016). Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta BPJS terhadap Penilaian Mutu Pelayanan di Puskesmas Kedungmundo Kabupaten Semarang tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), 1-9.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2014).
- Rumengan, D. S., Umboh, J. M., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan

Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. 5(1), 88-100.

Susanti. (2016). Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat Biromaru Kabupaten Sigi. *e-Journal Katologis*, 4(3), 47-57.

Ulinuha, F. E. (2014). Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang tahun 2014. 1-8.

Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 57-65.