

# **KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP WAKTU TUNGGU PELAYANAN PUSKESMAS DI SUKOHARJO**

## **The Satisfaction of BPJS Patients on Primary Health Care to Waiting Service Time In Sukoharjo**

**Makiyatul Madania, Anika Candrasari, Yuni Prastyo, Burhannudin Ichsan**

Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Korespondensi: Burhannudin Ichsan. Alamat email: [bi268@ums.ac.id](mailto:bi268@ums.ac.id)

### **ABSTRAK**

*Kepuasan merupakan suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Metodenya lebih menekankan pada kesimpulan analisis data dengan teknik wawancara mendalam, Focus Group Discussion, dan observasi. Total informan yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah sebelas (11) orang, informan terdiri atas delapan (8) pasien BPJS dan tiga (3) pasien umum. Hasil penelitian ini didapatkan ada kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. Kepuasan tersebut merupakan cerminan dari dua kategori yaitu alur pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan dan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan. Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah informan antara pasien BPJS dan pasien umum yang tidak seimbang. Kesimpulan berdasarkan temuan pada penelitian ini yaitu didapatkan ada kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Waktu Tunggu, Kualitatif*

### **ABSTRACT**

*Satisfaction is a situation when need, desire, and hope can be fulfilled through consumed products or services. Patient waiting time is one of the components causing dissatisfaction. Waiting time is the time that was needed by patient to get service from registration to examination room. The aim of this study was to analyze BPJS patient satisfaction towards waiting time of Primary Health Care service in Sukoharjo. This study was used a qualitative design with in-depth interview, focus group discussion, and observation. The number of samples are 11 informants, the informant consist of eight BPJS patients and three general patients. Results: There was a satisfaction of BPJS patients with the waiting time of Primary Health Care service in Sukoharjo. Satisfaction is a reflection of two categories, namely the procedure of patients BPJS and common patients are not distinguished and the waiting time of service between patients BPJS and general patients are not distinguished. The limitation of this study is the number of informant between BPJS patients and general patient not balance. Conclusion based on the findings gained in this study that the obtained the satisfaction of BPJS patients against the waiting time of the service Primary Health Care in Sukoharjo.*

**Keywords:** *Satisfaction, Waiting Time, Qualitative*

## PENDAHULUAN

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Bustani *et al.*, 2015). Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan dapat memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat, atau bidan, lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan  $\leq 30$  menit (kategori cepat). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

(Kepmenkes RI) Nomor 129 Tahun 2008 tentang pelayanan rawat jalan untuk standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu pasien yang lama merupakan salah satu faktor penyebab ketidakpuasan (Bustani *et al.*, 2015).

Kepuasan merupakan suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat dipenuhi melalui produk / jasa yang dikonsumsi. Semakin lama waktu tunggu yang dihabiskan pasien, semakin rendah tingkat kepuasan pasien tersebut. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan pasien adalah: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (Pratiwi & Sani, 2017).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan suatu bentuk upaya pelayanan kesehatan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan promotif dan

preventif, selain menjalankan upaya pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas juga melakukan upaya pelayanan kesehatan perseorangan tingkat pertama meliputi: rawat jalan, rawat inap dan pelayanan gawat darurat (Permenkes, 2014). Puskesmas di Sukoharjo merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang melayani peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan adalah 540.979 jiwa pada tahun 2018 (BPJS Kesehatan Divisi Regional VI, 2018).

Menurut penelitian tentang waktu tunggu rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) didapatkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan penelitian tentang waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poliklinik kebidanan dan kandungan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Surakarta didapatkan bahwa terdapat hubungan antara waktu

tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien (Pratiwi & Sani, 2017).

Berdasarkan penguraian latar belakang di atas. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pasien BPJS terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo”.

## **METODE**

Pada penelitian ini telah mendapatkan izin dengan memenuhi *Ethical Clearance* dari KEPK (Komisi Etik Penilaian Kesehatan) dengan nomor penelitian: No. 2443/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**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kualitatif yang bersifat deskriptif sehingga lebih menekankan pada kesimpulan analisis data yang diperoleh dari pendekatan Fenomenologi dengan *In Depth Interview* (teknik wawancara mendalam), *Focus Group Discussion* dan observasional untuk memperoleh data penelitian. Dengan menggunakan teknik wawancara mendalam tersebut dapat memberikan kesempatan kepada responden untuk dapat menggunakan bahasa sendiri sehingga diskusi yang dilakukan dapat berjalan lebih lancar, kemudian selanjutnya dilakukan *Focus Group Discussion* sehingga dapat lebih banyak mendapatkan informasi dari narasumber yang lebih luas (Azmi *et al.*, 2018).

Pada penelitian ini informan yang menjadi fokus penelitian adalah delapan (8) pasien BPJS dan tiga (3) pasien umum 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 umum 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.

### **Analisis Data**

Pada penelitian ini analisis data menggunakan *content analysis* yaitu

informan direkam, kemudian hasil rekaman ditulis menjadi *verbatim transcript*. Kemudian dijadikan *meaning unit*, disederhanakan menjadi *condensed meaning unit* dan muncul beberapa *codes*, kemudian dibuat beberapa sub kategori. Kemudian beberapa sub kategori disederhanakan lagi menjadi menjadi beberapa kategori dan beberapa kategori tersebut menghasilkan tema.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

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

Topics	Meaning Units	Condensed Meaning Units	Codes
--------	---------------	-------------------------	-------

Topics	Meaning Units	Condensed Meaning Units	Codes
Apakah menurut Ibu waktu tunggu pasien BPJS lebih lama daripada pasien umum?	Tidak kok mbak, sama semua umum dan BPJS sama saja tidak dibedakan, setau saya sama saja, mulai dari petugas loket, dokter, bidan, obat, sama semua mbak tidak ada yang dibedakan sama-sama antri dulu, ya tergantung tadi si kayak jumlah pasiennya banyak atau tidak, kan kalau pasien banyak ya nunggu lama , tapi kalau jumlah pasien sedikit ya nunggunyacepet gitu mbak	Tidak ada perbedaan waktu tunggu antara pasien BPJS dan pasien umum sama saja, mulai petugas loket, dokter, bidan obat sama semua pelayanannya harus mengantri dulu, tergantung dari jumlah pasiennya banyak atau tidak, kalau pasien banyak menunggunya lama tapi kalau pasiennya sedikit menunggunya cepat	Waktu tunggu pasien BPJS dan pasien umum sama saja

**Tabel 2. Contoh Proses Coding dari Codes Category**

Codes	Sub Kategori
2. Waktu tunggu pasien BPJS dan pasien umum sama saja	Tidak ada perbedaan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum

**Tabel 3. Contoh Proses Coding dari Sub Kategori Sampai Tema**

Sub Kategori	Categori	Tema
1. Tidak ada perbedaan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum	Waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS tidak dibedakan dengan pasien umum	Terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan puskesmas di Sukoharjo

Temuan pada penelitian ini didapatkan tema yaitu terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan puskesmas di Sukoharjo. Tema tersebut merupakan cerminan dari dua kategori meliputi alur pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan dan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan :

- a. Alur pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan.

Kategori alur pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan

merupakan cerminan dari sub kategori berikut ini:

- 1) Tidak terdapat perbedaan alur pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa tidak terdapat perbedaan alur pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum, seperti dituturkan di bawah ini “*Alur sama, tidak ada masalah tidak dibedakan juga mbak, kan saya pasien umum mbak disini jadinya*

*kalau saya lihat ya sama saja itu alurnya tidak beda, kalau bpjs itu kan bedanya bawa persyaratan itu syarat-syaratnya, kalau alur pikirku ga ada perbedaan sama". (Pasien UMUM, 40 th). "Mmm...alur ya mbak, emmmm alur e ya sama saja sama-sama daftar sek dicek pasien apalengkap ga syarat-syarat e terus diperiksa sama dokter terus lanjut obat kan yo mbak, ya sama saja mbak alur e mbak".(Pasien BPJS, 40 th). "Yaaaa... kalau alurnya sama si mbak ndak beda, mulai dari alur pendaftarannya sampai mendapatkan obatnya itu juga sama sesuai prosedur tidak ada yang dibedakan antara yang pasien bpjs dan umum". (Pasien BPJS, 35 th)*

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion*

(FGD), dapat dituturkan sebagai beriku. *"Sama mbak alurnya tidak dibedakan juga, antara pasien BPJS dan pasien umum itu sama saja tidak beda".(Pasien BPJS, 49 th)*

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil tidak ditemukan perbedaan alur pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

2) Pengambilan nomor antrian dimulai pada pagi hari menggunakan mesin antrian.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa pengambilan nomor antrian dimulai pada pagi hari menggunakan mesin antrian, seperti dituturkan di bawah ini *"Biasanya kalau daftar jam 7 pagi soalnya biasanya jam segitu sudah pada*



*ambil nomor antriannya di mesin antrian mbak, dan jam segitu juga udah banyak yang ambil nomor antrian makanya saya sebisa mungkin jam segitu udah daftar supaya ga nunggu lama saat antri”.*

**(Pasien BPJS, 54th).** *“Kalau datangnya ya jam 7 itu udah pada datang mbak ambil nomor antrian di mesin antrian itu, malah sebelum jam 7 itu juga udah pada dateng kok mba buat antri, tapi kalau saya biasanya jam 7 itu udah dateng mbak, soalnya kan kalau di Puskesmas ini kalau hari biasa itu pasiennya banyak mbak, jadi saya sebisa mungkin datang pagi”.*

**(Pasien BPJS, 32th).** *“Ya biasane itu si mbak jam 7 mbak, iya jam 7 pagi itu sudah antri, soale kan biasanya kalau berobat e ngepas i di hari biasa itu pasiennya banyak mbak, jadi jam 7 sudah ambil*

*antrian di puskesmasnya biar nanti cepat ditangani terus cepat pulang”.***(Pasien UMUM, 53 th)**

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*, dapat dituturkan sebagai berikut. *“Yaaa jam 7 pagi mbak itu juga sudah ramai pasiennya terus ngambil nomor antrian dulu di mesin antrian itu yang online, menurutku enak mudah dan lebih efektif sisan sejalan gitu mbak”.***(Pasien BPJS, 35 th)**

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil pengambilan nomor antrian sudah dimulai pada pagi hari menggunakan mesin antrian yang tersedia di puskesmas.

b. Waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum tidak dibedakan.

Kategori waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum tidak dibedakan, merupakan cerminan dari sub kategori berikut ini:

1) Pasien lansia, balita, ibu hamil, disabilitas dan fisioterapi masuk kategori prioritas dalam pelayanan di puskesmas.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa pasien lansia, balita, ibu hamil, disabilitas dan fisioterapi masuk kategori prioritas dalam pelayanan di puskesmas seperti dituturkan di bawah ini “Oooh .... iya mbak ada, memang kalau pasien yang lansia itu masuk kategori prioritas jadi di antrian itu ada 2 petugas

pendaftaran yang satu pasien biasa bpjs yang satu lagi pasien lansia , diprioritaskan karena mungkin kasihan kan terus juga udah tua seperti mbah mbah gitu kebanyakan , apalagi kalau yang datang itu sampai gabisa jalan mbak tapi saya memaklumi mbak gak masalah juga”. (**Pasien BPJS, 32 th**). “Iya mbak ada perbedaan antrian biasanya yang lansia nomor antriannya beda sama yang biasa lebih diprioritaskan niku ,jadi di loket itu nanti dibagi petugasnya ada yang menangani pasien biasa sama lansia itu tadi, nanti saat periksa juga beda kok mbak, jadi dulu saya pernah nganter itu yang lansia itu ada poli nya sendiri, dokternya sendiri jadi tidak dicampur dengan pasien yang biasa itu”. (**Pasien BPJS, 49 th**). “Iya beda mbak lansia didahulukan ya mereka

diprioritaskan dan lansia memang dipertamakan kan kadang lansia kadang sakitnya udah parah gitu mbak mungkin kasian kalau di pendaftaran nunggunya lama, makanya sekarang itu diprioritaskan untuk lansia nanti urutannya itu ada sendiri gitu mbak balita juga seperti itu mbak, terus mbak nanti pas periksane yo poli ne beda2, ada poli lansia poli pemeriksaan umum, nanti juga ada dokter e masing-masing, setauku sih gitu mbak”. (**Pasien UMUM, 53 th**)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*, dapat dituturkan sebagai berikut “Iya mbak ada soalnya memang mereka polinya juga sudah beda juga, dokternya juga ada sendiri jadi antriannya berbeda juga,

terus ya di kertas antrian, antriannya itu sudah dibedakan nanti misal kamu pasien lansia ya berarti masuk kategori prioritas itu mbak”. (**Pasien BPJS, 41th**)

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil pasien lansia, balita, ibu hamil, disabilitas dan fisioterapi masuk kategori prioritas dalam pelayanan di puskesmas.

2) Waktu tunggu pelayanan sesuai dengan nomor antrian.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa waktu tunggu pelayanan sesuai dengan nomor antrian seperti dituturkan di bawah ini “Sudah mbak sudah urut dengan yang didapat itu saat ambil di mesin

*antriannya, jadinya kalau dilompati ya ketauan mbak terus bisa bilang ke petugas e soale dulu saya pernah antrian pas dipanggil itu kelewatan”. (Pasien UMUM, 40 th).*

*“mmmm ya sudah mbak sudah sesuai, sesuai urutan dengan nomor antriane itu mbak urut pelayanane”.(Pasien BPJS, 66 th).*

*“Ya sudah sesuai mbak dengan urutan pelayanannya, sama dengan yang diambil kan memang urut mbak biasanya, nanti kalau yang orangnya gaada baru dilewati gitu mbak”. (Pasien UMUM, 40 th)*

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*, dapat dituturkan sebagai berikut *“Sama sesuai mbak dengan nomor antrian, sekarang itu ga bisa titip titip nomor antrian, ya bisa si*

*kalau orangnya ada disitu kalau sekarang itu online cepet dipanggilnya kalau yang gaada ya dilewati”.(Pasien BPJS, 41th)*

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan sesuai dengan nomor urut antrian yang didapatkan.

3) Fasilitas lengkap yang ada di puskesmas menunjang cepatnya waktu tunggu pelayanan.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa fasilitas lengkap yang ada di puskesmas menunjang cepatnya waktu tunggu pelayanan, seperti dituturkan di bawah ini *“Tidak, tidak ada yang dibedakan semuanya sama saja untuk fasilitasnya sama semua tidak ada yang beda dan kemungkinan sudah*

*mendukung mbak memang jadi lebih cepat gitu si sejauh ini*". (**Pasien BPJS, 54th**). *"Sudah lumayan mendukung cepatnya itu mbak, seperti tempat duduk juga banyak, ruangan-rungannya juga baik, parkirannya ya lumayan luas jadi kalau pas cepet-cepet itu bisa langsung set parkir gituloh mbak, mesin antrian yang di loket itu ya sudah bagus mbak fasilitasnya sekarang"*.(**Pasien BPJS, 49th**). *"Kalau pikiran saya si sudah mendukung mbak dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh pihak puskesmasnya, disini fasilitasnya juga sudah baik, dan memang dengan adanya fasilitas yang sekarang ini jadi lebih cepat dan efektif nunggunya jadi ga terlalu lama"*.(**Pasien UMUM, 53th**)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan

melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*, dapat dituturkan sebagai berikut *"Sama saja fasilitasnya mbak dan memang sudah mendukung juga, soale tau waktu tunggu lama atau tidak dari antriannya itu mbak sama pasiennya banyak atau tidak kalau masalah fasilitas ya sudah mendukung juga cepatnya pelayanan itu"*.(**Pasien BPJS, 35th**)

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil fasilitas lengkap yang ada di puskesmas menunjang cepatnya waktu tunggu pelayanan.

4) Tidak ada perbedaan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam

beberapa responden memberikan keterangan bahwa tidak ada perbedaan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum, seperti dituturkan di bawah ini “Tidak kok mbak, sama semua umum dan BPJS sama saja tidak dibedakan, setau saya sama saja, mulai dari petugas loket, dokter, bidan, obat, sama semua mbak tidak ada yang dibedakan sama-sama antri dulu, ya tergantung tadi si kayak jumlah pasiennya banyak atau tidak, kan kalau pasien banyak ya nunggu lama , tapi kalau jumlah pasien sedikit ya nunggunya cepet gitu mbak”.(Pasién BPJS, 32 th). “Menurut saya si ga mbak, sama saja antara si pasien BPJS dan umum ga dibedakan juga paling cuma bedanya kan di bpjs itu pakai syarat kalau umum kan tinggal bayar gitu mbak, kalau nunggu ya sama-

sama nunggu sama-sama antri, sama tergantung nanti nomor antriannya itu”. (Pasién BPJS, 35 th). “Ga mbak buktinya saya, saya pasien umum masih sama-sama mengantri juga kayak pasien yang lainnya gaada yang isitimewa”.(Pasién UMUM, 40th)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion* (FGD), dapat dituturkan sebagai berikut “Sama kok ga dibedakan juga dengan waktu tunggu pasien umum, sama menurut antrian mbak sama-sama mengantri jadi ga mungkin beda”.(Pasién BPJS, 41 th)

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil tidak

ditemukan perbedaan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum di puskesmas.

5) Waktu tunggu pelayanan di poli gigi tergantung dari penanganan dan jumlah pasien.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa waktu tunggu pelayanan di poli gigi tergantung dari penanganan dan jumlah pasien, seperti dituturkan di bawah ini “Pernah si mbak , waktu tunggu nya memang agak lama mbak, kan soale ditangani sama dokternya itu memang agak lama mbak ya antara setengah jam an si biasanya , tergantung apa sakit e mbak, kalau pas delalah cuma nambal yo cepet, kalau cabut seng agak susah ya lama, tergantung mbak, tapi ya namanya sakit gigi kadang itu pengen dilayani cepet, soale delalah

*aku tu dulu sampai gabisa ngomong pipiku bengkak semua, mau jaluk disik ya gabisa harus antri dulu mbak heheeh, kudu sabar mbak”.*

**(Pasien BPJS, 40 th).** *”anak saya mbak pernah, saya nganter anak saya, menunggunya kalau di poli gigi biasanya bisa cepet bisa lama mbak soale pasiennya juga sedikit waktu saya meriksakan anak saya kan pasiennya cuma sedikit mbak, paling 1 jam an penanganannya sudah selesai mbak, pelayanannya juga baik”.**(Pasien UMUM, 53 th)***“Ya pernah mbak cepat si penanganannya tapi yang agak lama itu menunggu giliran mbak soalnya kan beda-beda juga keluhan sama penanganannya itu setiap pasiennya itu”.**(Pasien UMUM, 40 th)****

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah

atau *Focus Group Discussion* (FGD), dapat dituturkan sebagai berikut “*Ya mbak pernah, kalau di poli gigi kan memang penanganannya itu lebih lama ya mbak daripada periksa-periksa lain, kalau waktu tungguannya ya lumayan lama mbak soalnya tiap orang itu penanganannya berbeda-beda mbak dan tergantung keluhannya juga, ada yang setengah jam bahkan ada yang mau 1 jam an*”.**(Pasien BPJS, 41 th)**

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan di poli gigi tergantung dari penanganan dan jumlah pasien.

6) Waktu tunggu di laboratorium membutuhkan waktu lama sampai mendapat hasil pemeriksaan.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa waktu tunggu pelayanan di laboratorium membutuhkan waktu lama sampai mendapat hasil pemeriksaan seperti dituturkan di bawah ini “*Kalo lab ya agak lumayan lama mbak bisa sampai 1 jam an lebih , kan harus di cek-cek dulu sakit e apa supaya tau penyebab dia kan tugasnya juga harus teliti gitu mbak, tapi kalau di lab si sedikit yang antri kalau nunggunya ya lumayan lama mba, kan buat cekcek jadinya ya ditunggu saja sabar*”.**(Pasien UMUM, 40 th)** “*Mmmm.... Itu ya mbak kalau pas di lab itu ya butuh waktu yang lumayan lama mbak pas nunggu hasil itu, soalnya kan kalau di cek saja buat melihat hasil juga lumayan mbak jadinya ya sabar aja*



*nunggunya, periksa darah aja nanti hasilnya lama apalagi pas banyak yang antri itu ya sekitar 1 sampai 1,5 jam an”.* ( **Pasien BPJS, 41 th**).  
*“Pernah sih mbak, kemarin saya disuruh cek darah sama dokternya itu ya nunggunya itu antara setengah jam sampai 45 menit soalnya kan yang dicek di laboratorium sini ga hanya pasien biasa, ibu hamil juga kadang di cek, terus yang rawap inap inap juga jadi sabar mbak ya lumayan agak lama”.* ( **Pasien BPJS, 35 th**)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*, dapat dituturkan sebagai berikut *“Pernah mbak kalau laboratnya itu menunggu hasil nya lumayan lama mbak, soalnya kan harus dilihat dulu gabisa seketika*

*langsung kelihatan hasilnya, biasanya setengah jam an si mbak dan tergantung jenis pemeriksaannya juga mbak”.* ( **Pasien BPJS, 22th**)

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan di laboratorium tergantung dari antrian dan jenis pemeriksaan laboratorium. Pada laboratorium juga ditemukan papan waktu tunggu tunggu dan tarif pemeriksaan sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggunya.

7) SDM yang terlibat di puskesmas mendukung cepatnya pelayanan.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa SDM yang terlibat di puskesmas mendukung cepatnya

pelayanan, seperti dituturkan di bawah ini: “Ya menurut saya ya SDM yang terlibat mempengaruhi mbak, kan kalau jumlah petugasnya cukup terus pengalamannya bagus kan jadi cepet gitu mbak pelayanannya, tapi kalau yang sekarang ini SDM nya memang sudah jauh lebih bagus mbak daripada yang dulu, dulu itu minta surat rujukan aja susah, lama juga mbak, tapi kalau sekarang memang jauh lebih baik”.(Pasien BPJS, 32 th). “Ya memang iya mempengaruhi, kalau buat jumlah si saya saya rasa udah cukup mbak petugasnya dari petugas di pendaftaran, dokter, perawat, bidan dah cukup mbak, terus pendidikan saya kurang tau si mbak mungkin ya udah, kalau masa kerja atau pengalaman ya mesti memang yang berpengalaman mestinya kan disini kita juga ada membutuhkan

pelayanan yang ditangani oleh pihak berpengalaman kan kalau ditangani sama yang berpengalaman biasanya kan lebih cepet mbak, tapi ya kalau di puskesmas sini udah baik mbak SDM nya itu”. (Pasien BPJS, 40 th). “Ya SDM sumber daya manusia nya ya mbak, ya jelas mempengaruhi mbak, karena kalau jumlahnya petugasnya sudah cukup dan pengalamannya bagus otomatis kerjanya juga cepat dan saat menunggu pelayanan juga ga terlalu lama”. (Pasien UMUM, 40 th)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion* (FGD), dapat dituturkan sebagai berikut “Ya mbak SDM yang ada saat ini sudah dukung cepatnya pelayanannya, terutama kalau petugas e udah kerja lama disitu jadi

*ya pengalaman e bagus mbak terus cepet juga”.* **(Pasien BPJS, 22 th)**

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil SDM yang terlibat di puskesmas mendukung cepatnya pelayanan.

8) Pasien rawat inap di puskesmas gatak mendapat penanganan cepat.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa pasien rawat inap di puskesmas gatak mendapat penanganan cepat, seperti dituturkan di bawah ini *“Pernah mbak ya untuk pelayanannya cepat mbak dokternya juga perhatian, petugasnya ya baik-baik semua kok, makanannya juga enak mbak, dan kalau untuk pasien BPJS dan umum kalau perbedaan saya kira tidak ada mbak, semua*

*rata-rata dikunjungi juga oleh dokter, terus kalau infusnya habis ya susternya langsung gantikan mbak, makanannya juga sama semua tidak ada yang dibedakan setau saya mbak disini”.* **(Pasien BPJS, 32 th).**

*“Kalau pelayanannya si baik mbak, cepet juga kalau infus e habis juga perawat langsung ganti, tapi kalau disini itu ga ada pencetan tombol buat manggil perawat jadi harus ke depan dulu, tapi ya cepet kok mba, dokter e juga suka tanya-tanya perkembangannya udah ngrasa enak belum gitu”.* **(Pasien UMUM, 40 th).**

*“Pernah mbak pelayanannya ya bagus mba cepet soalnya kan kalau rawap inat memang perlu ditangani lebih khusus daripada yang rawat jalan, jadinya ya perhatian perawat-perawatnya, butuh apa bu gitu, kalau infus habis ya langsung diganti juga, terus obat-obatnya ya dikasih tau*

*yang diminum ini nanti berapa kali, dokternya juga kalau pagi datengi pasiennya, ya termasuk cepat si mbak kalau dimintai tolong”.*(**Pasien BPJS, 49 th**). *“Pernah pelayanannya bagus dan cepat terus itu mbak petugasnya juga cepet responnya kalau kita sedang butuh bantuan ga lama gitu mbak, kemarin saya lahiran disini soalnya mbak menurut saya si perawatnya sudah bagus cepet gitu mbak”.*(**Pasien BPJS, 22 th**)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion (FGD)*, dapat dituturkan sebagai berikut *“Pernah mbak, cepet mbak pelayanannya, bagus dokter perawat e juga enak-enak cepet, kalau ada apa-apa ya langsung nanggepi mbak, ndak lama pokoknya bagus*

*kalau rawap inap”.*(**Pasien BPJS, 49 th**)

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil pasien rawat inap di puskesmas mendapat penanganan cepat.

9) Waktu tunggu pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan sesuai dengan harapan sehingga tidak ada komplain.

Pada saat dilakukan konfirmasi dengan wawancara mendalam beberapa responden memberikan keterangan bahwa waktu tunggu pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan sesuai dengan harapan sehingga tidak ada komplain, seperti dituturkan di bawah ini *“Mmmmm ga pernah komplain mbak soalnya sekarang memang itu pelayanannya udah bagus mbak dibandingkan dulu, sekarang itu sudah tertata*

semuanya baik petugasnya, dokternya, perawatnya udah bagus semua jadi gaada yang dikomplainkan juga, udah bagus mbak”.(Pasién BPJS, 40 th).  
“Hahahahaha ga pernah komplain mbak, sejauh ini kalau memang pelayanannya bagus ya saya ga komplain kok mbak dan pelayanannya memang sudah maksimal juga tapi beda cerita lagi kalau pelayanannya kurang ya saya nulis di kotak saran itu, jadi kalau disini ya mulai dari nunggu nya ya sudah sewajarnya standarnya segitu, seperti nunggu di pemeriksaan umum ya memang berbeda dengan nunggu di poli gigi sama laborat to mbak, jadi memang setiap poli itu punya waktu tunggu yang berbeda-beda yang memang kita sendiri harus sadar gituloh mbak ga bisa disamakan”.(Pasién BPJS, 35 th).

”Alhamdulillah sekarang ini ya sudah mbak sampun puas dengan pelayanan yang diberikan itu pelayanane ya cepet ndak lama, terus opo ya mbk semenjak lansia yang diprioritaskan itu juga senang kalau misal berobat kesini ya mbak, ngroso emang diperhatikke mbak sama puskesmas jadi seneng puas”.(Pasién BPJS, 66 th)

Kemudian dari hasil wawancara diperkuat dengan melakukan diskusi kelompok terarah atau *Focus Group Discussion* (FGD), dapat dituturkan sebagai berikut “Yaaa alhamdulillah mba sudah puas mbak sudah sesuai juga, sekarang memang aku akuin pelayanannya itu lebih bagus dan sudah banyak berubah daripada dulu mbak lebih cepat, lebih teratur dan tertata gitu mbak, kalau minta

*surat rujukan juga enak tidak dipersulit”*. (Pasien BPJS, 49 th)

Kemudian dilakukan konfirmasi dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan sesuai dengan harapan sehingga tidak ada komplain.

### **1.1 Pembahasan**

a Alur pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan *Focus Groups Discussion* pada penelitian ini sebagian besar responden memberikan keterangan bahwa alur yang berada di puskesmas antara pasien BPJS dan pasien umum tidak dibedakan. Alur pelayanan di puskesmas dimulai dengan pengambilan nomor antrian dan diakhiri dengan mendapat obat.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, tidak ditemukan perbedaan alur pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum seperti yang dikatakan responden pada hasil wawancara mendalam dan FGD.

Persamaan hasil penelitian juga dilakukan oleh Fether & Bersella (2015) di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur dengan metode penelitian kualitatif menunjukkan bahwa alur pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas cukup baik karena pelayanan yang diberikan kepada pasien masuk ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan medis untuk tujuan pengamatan, diagnosis pengobatan dan rehabilitasi dan pelayanan lainnya. Pasien akan didaftar secara detail oleh petugas dengan pengisian yang lengkap oleh

pasien. Setiap pasien pertama kali datang harus mendaftar di bagian pendaftaran untuk pengurusan administrasi pendaftaran dan pasien harus menunjukkan kartu identitas pasien bila pasien pernah berobat di puskesmas tersebut, maka pertama kali yang harus dilakukan pasien harus wajib mengisi kartu formulir pendaftaran, baik itu pasien lama atau pasien baru agar nantinya diberikan nomor antrian oleh petugas pendaftaran.

Persamaan hasil penelitian juga dilakukan oleh Pebrianti & Porwani (2017) di Puskesmas Sematang Borang Palembang dengan metode penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa pada pasien dilayani sesuai dengan prosedur dan alur pelayanan yang ada sehingga pasien lebih terarah dan teratur. Semua pasien yang daftar dilayani

sesuai dengan alur pelayanan yang ada di puskesmas, petugas mendahulukan pasien usia lanjut dengan membedakan nomor antrian agar pasien lanjut dilayani lebih cepat. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kepuasan pasien dan alur pelayanan puskesmas.

Persamaan hasil penelitian juga dilakukan oleh Dong *et al.*, (2017) di tingkat pelayanan primer dengan metode penelitian kuantitatif pada pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pada kebijakan yang terdapat di tingkat pelayanan primer sehingga mempermudah pasien dalam melakukan prosedur pemeriksaan.

b Waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam *Focus Group Discussion* yang telah dilakukan peneliti didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memberikan keterangan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum tidak dibedakan karena dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien BPJS dan pasien umum di Puskesmas Gatak tergolong dalam kategori “sedang” karena berada dalam waktu 30-60 menit per pasien dimana dimulai dari pendaftaran sampai diperiksa oleh dokter. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum tidak dibedakan dimana waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan sudah berjalan dengan baik dan sudah maksimal,

seperti yang dikatakan responden pada hasil wawancara mendalam dan FGD.

Persamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Sani (2017) dengan metode penelitian kualitatif memberikan hasil bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan sebagian besar pasien sudah merasa puas di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta <60 menit sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Persamaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015) dengan metode penelitian kualitatif memberikan hasil bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSU Gemolong dari 30 responden yang diamati dihasilkan data bahwa waktu



tunggu rawat jalan sesuai standar lebih besar yaitu 70% (21 pasien) daripada tidak standar yaitu 30% (9 pasien) sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Assalam Gemolong.

Persamaan hasil penelitian juga dilakukan oleh Sun *et al.*, (2017) di rumah sakit umum tersier di China dengan metode kuantitatif menunjukkan hasil bahwa pasien rawat jalan cukup puas jika mereka menunggu tidak lebih dari 37 menit. Hasil yang diperoleh sesuai dengan temuan ini. Waktu tunggu untuk konsultasi di rumah sakit yang diteliti tidak melebihi ambang ini, analisis regresi menunjukkan efektivitas intervensi dalam mengurangi waktu tunggu untuk konsultasi dan mengisi resep di rumah sakit yang diteliti seperti

pendekatan tim peningkatan proses untuk mengevaluasi dan mendesain ulang sistem perawatan pasien dapat berhasil dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Bukti yang dihasilkan oleh metode yang kuat membuktikan bahwa rumah sakit yang diteliti menggunakan sistem informasi kesehatan terintegrasi untuk mendukung peningkatan kualitas yang dirancang dengan baik dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

#### **KETERBATASAN PENELITIAN**

1. Kriteria informan belum dapat membedakan kepuasan antara pasien yang sudah lama berobat dengan pasien yang baru pertama kali berobat di puskesmas.
2. Jumlah kelompok informan kurang seimbang antara pasien BPJS dan pasien umum.

3. Saat dilakukan wawancara informan masih melakukan aktivitas lain seperti menggendong bayi.
4. Belum dapat membedakan waktu tunggu pelayanan berdasarkan jenis penyakit yang diderita informan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan temuan yang didapatkan pada penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap waktu tunggu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo, hasil penelitian tersebut merupakan cerminan dari dua kategori yaitu alur pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan dan waktu tunggu pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum yang tidak dibedakan. Waktu tunggu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo sudah berjalan dengan baik dan sudah maksimal. Sebagian besar

memberikan keterangan bahwa saat menunggu pelayanan mulai dari mendaftar sampai diperiksa oleh dokter tergolong waktu tunggu pelayanannya “sedang” atau 30-60 menit. Secara umum, sebagian besar responden sudah merasakan kepuasan terhadap waktu tunggu pelayanan yang terdapat di Puskesmas.

### **Saran**

1. Bagi Puskesmas

Peneliti berharap sebaiknya Puskesmas mempunyai teknologi estimasi waktu pelayanan yang dimasukkan di kertas antrian, hal ini untuk mempermudah pasien mengetahui estimasi waktu tunggu.

2. Bagi peneliti

- a. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah informan yang seimbang pada kedua kelompok.

- b. Pada penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan faktor yang lain agar lebih mengetahui bagaimana kepuasan pasien dilihat dari beberapa faktor.
- c. Informan diberikan ruang yang lebih nyaman sehingga tidak terjadi aktivitas lain
- d. Pada penelitian selanjutnya dapat lebih memperhatikan penyakit yang diderita dan frekuensi kedatangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Z., N, A., & Wardayani. (2018). Memahami Penelitian Kualitatif Dalam Akuntansi. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 11(1), 159-168.
- 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.
- BPJS Kesehatan Divisi Regional VI. (2018). *Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah* . Jawa Tengah: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *e-Biomedik, Volume 3, Nomor 3, September-Desember*, 3(3), 873.
- Dong, W., Zhang , Q., Yan, C., Fu, W., & Xu, L. (2017). Residents Satisfaction with Primary Medical and Health Services in Western China. *BMC Health Services Research*, 17(298), 1-10.
- Fether, B., & Barsasella, D. (2015, Maret). Analisis Sistem Pendaftaran Paisein Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur 2014. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 43-54.
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008. Jakarta: Kemenkes RI.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. doi:9795260448
- Permenkes. (2014). Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. (hal. 4). Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pebrianti, T., & Porwani , S. (2017). Persepsi Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang.

*Jurnal Ilmiah Ekonomi Global  
Masa Kini*, 8(02), 18-25.

Pratiwi, M. R., & Sani, F. N. (2017, Maret). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *PROFESI*, volume 14, 14(2), 25.

Sondari , A., & Raharjo, B. B. (2017). Ttingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan. *HIGEIA, Volume 1, Nomor 1, 1((1))*, 15-20.

Sun , J., Lin , Q., Zhao, P., Zhang, Q., & Xu, K. (2017). Reducing Waiting Time and Raising Outpatient Satisfaction in a Chinese Public Tertiary General Hospital-an Interrupted Time Series Study. *BMC Public Health*, 17(668), 1-11. doi:10.1186/s12889-017-4667-z

Utami, Y. T. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong. *APIKES Citra Medika*, 195-205. doi:978-602-73865-4