

# KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DI SUKOHARJO

## The Satisfaction of BPJS Patient to The Quality Of Primary Health Care Services In Sukoharjo

**Shofiyana Meistika, 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 yaitu cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kepuasan sebagai evaluasi setelah diberikan pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, Reliability (kehandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), dan Responsiveness (Ketanggapan). Tujuan penelitian ini menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. Metode pada penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Metode penelitian ini lebih menekankan pada kesimpulan analisis data dengan teknik wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah, dan observasi. Responden yang menjadi fokus penelitian adalah tujuh (7) pasien BPJS dan empat (4) pasien non BPJS di Puskesmas Gatak. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 11 orang yang masing-masing berasal dari daerah di sekitar Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian ini diperoleh kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. Kepuasan tersebut merupakan cerminan dari lima kategori yaitu fasilitas fisik baik, perilaku petugas baik, prosedur pelayanan baik, fasilitas lengkap baik dan lengkap, dan tidak terdapat perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan umum. Berdasarkan temuan pada penelitian ini, kesimpulan yang didapatkan yaitu didapatkan tema terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Puskesmas di Sukoharjo.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, mutu pelayanan, BPJS, Kualitatif*

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a reflection the quality of health services that they receive. satisfaction as an evaluate after being given the service which chosen at least fulfill or exceeds the expectations. There are five dimensions of service quality that affect patient satisfaction namely, reliability, assurance, tangibles, emphaty and responsiveness. The purpose of this research is to analyze satisfaction of BPJS patient to the quality of primary health care services in Sukoharjo. This research was used qualitative analysis methods. The method used in this research was emphasize to the data analysis conclusion by depth interview techniques, focus group discussion, and observation. The response who focus in this research were seven for BPJS patient and four for non BPJS patient in Primary Health Care Gatak. The total responses in this research were eleven person, each from region around Primary Health Care Gatak Sukoharjo. From the result of this research the theme is found the BPJS patient satisfaction to the quality of puskesmas services in Sukoharjo. The theme is a reflection from five categories namely good physical facility, good employee behavior, good service procedure, complete and good facilities, and there is no differences services between BPJS patient and non BPJS. Based on the findings of this research, the conclusions obtained is the theme of the existence BPJS patient satisfaction to the quality of puskesmas services in Sukoharjo.*

**Keywords :** *Satisfaction, quality of services, BPJS, qualitative*

## **PENDAHULUAN**

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang. Pemerintahan telah mengambil kebijakan strategis untuk memberlakukan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang di selenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sejak 1 Januari 2014 (Jacobs, 2013). Seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui BPJS berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan upaya Pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat Indonesia (Hazfriarini & Ernawaty, 2018). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2014, tentang JKN yang diselenggarakan oleh BPJS dimana dalam memberikan pelayanan

bekerjasama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang bekerjasama dengan BPJS di seluruh Indonesia (KEMENKES, 2014).

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (KEMENKES, 2013). Jumlah peserta BPJS sampai sekarang terus meningkat. Berdasarkan data BPJS Kesehatan, saat ini telah lebih dari 70% penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peningkatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : pada tahun 2014 jumlah peserta BPJS Kesehatan yaitu 133.432.653 orang. Jumlah ini meningkat menjadi 156.790.287 orang di tahun 2015. Pada tahun 2016 jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat menjadi 171.939.254 orang, dan pada tahun 2017 meningkat kembali menjadi

177.697.336 orang. Dan pada tahun 2019 sekarang ini, BPJS menargetkan pengguna BPJS mencapai 257.500.000 juta peserta yang mencakup 100% populasi.

Di dalam BPJS terdapat prosedur pelayanan dimana pasien yang sakit mendapatkan pelayanan apabila telah terdaftar sebagai anggota BPJS dan membawa kartu BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan seperti puskesmas wajib untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar mutu pelayanan (KEMENKES, 2013). Kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan, dalam hal ini tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan kesehatannya, namun juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, tersedianya sarana dan prasarana, dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan (Jacobs, 2013). Puas atau tidaknya individu ditentukan berdasarkan persepsi mereka

terhadap suatu pelayanan yang mereka terima. Ketika individu menerima pelayanan melebihi atau sesuai dengan harapannya, maka individu akan merasa puas. Namun ketika individu menerima pelayanan kurang dari harapan atau ekspektasi mereka, maka individu akan merasa kurang puas atau tidak puas (Hazfiriari & Ernawaty, 2018). Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan (Ulumiyah, 2018).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan, indeks kepuasan peserta BPJS mencapai 75% dan indeks kepuasan fasilitas kesehatan mencapai 65%. Kemudian pada tahun 2019 di targetkan indeks kepuasan peserta meningkat menjadi 85% dan indeks

kepuasan fasilitas kesehatan mencapai 80%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Romaji dan Nasihah (2018), menunjukkan hampir seluruh responden dari kelompok BPJS termasuk puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur, hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Mengacu kepada teori yang ada bahwa kepuasan akantewujud jika teori yang ada bahwa kepuasan akan terwujud jika pelanggan atau pasien mendapatkan pelayanan sesuai atau melebihi dari keinginan/harapannya.

Salah satu program dari Puskesmas Kabupaten Sukoharjo yaitu Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan yang bertujuan meningkatkan mutu dan pemerataan kualitas pelayanan kesehatan yang berhasil dan berdaya guna serta terjangkau oleh segenap masyarakat, meningkatkan pembinaan terhadap pelayanan farmasi komunitas dan usaha industri farmasi; ketersediaan obat publik; perlindungan masyarakat

dari bahaya penyalahgunaan dan kesalahgunaan NAPZA ; meningkatkan jaminan keamanan masyarakat dari produk makanan minuman dan bahan tambahan makanan yang tidak memenuhi syarat kesehatan, yang salah satu sasaran programnya yaitu meningkatnya mutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (DINKES Sukoharjo, 2014; 2015; 2016; 2017; 2018)

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Sukoharjo, kunjungan pasien JKN dan pasien rawat jalan terjadi fluktuasi bahkan cenderung menurun dari tahun 2014 sampai tahun 2018. Pada tahun 2014 berjumlah 853.000 kunjungan, kemudian pada tahun 2015 berjumlah 884.483 kunjungan. Pada tahun 2016 menurun yaitu 853.400, dan kembali menurun pada tahun 2017 yaitu 815.734 kunjungan. Pada tahun 2018 berjumlah 783.349, dimana angka

tersebut termasuk kunjungan terendah di rentang waktu 5 tahun terakhir. Kemudian pada rawat inap terdapat data pada tahun 2014 terdapat 10.543 kunjungan, menurun pada tahun 2015 yaitu 10.056. pada tahun 2016 meningkat diangka 11.207 kunjungan dan kembali menurun pada tahun 2017 yaitu 7.451. Kunjungan terendah pada tahun 2018 yaitu hanya 6.733, sedangkan diketahui pada 12 puskesmas di Kabupaten Sukoharjo sudah terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo”

## **METODE**

Pada penelitian ini telah mendapatkan Ethical Clearance dari KEPK (Komisi Etik Penelitian Kesehatan) Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah  
Surakarta dengan No.  
2445/B.1/KEPK-FKUMS/X/2019.

## **Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif fenomenologi. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, diskusi kelompok terarah, dan observasi.

Informan pada penelitian adalah tujuh (7) orang pasien BPJS dan empat (4) orang pasien non BPJS di Puskesmas Gatak, dengan total sampel sebelas (11) orang yang sudah terjadi saturasi data.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian kualitatif ini yaitu Teknik *Purposive Sampling*.

Jalannya penelitian yaitu : (1) penulis terjun langsung menemui responden, (2) penulis meminta responden untuk dimintai ketersediaannya menjadi responden,

(3) penulis meminta responden yang bersedia dapat memberikan keterangan melalui wawancara mendalam, dan (4) setelah responden melakukan wawancara mendalam, penulis melakukan diskusi bersama dengan semua responden

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

### Analisis Data

Pada penelitian ini analisis data menggunakan *content analysis* yaitu pendapat 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 Penelitian

Tema yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah terdapatnya kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan puskesmas di Sukoharjo.

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

Topic	Meaning Units	Condensed Meaning Units	Codes
Bagaimana menurut anda pelayanan pada puskesmas ?	Ya kan apa, ambil antrian dulu, terus kalau udah dipanggil nomornya kan langsung dikasih ke pendaftaran terus suruh tunggu di ruang periksa, habis periksa terus disuruh ke apotek ambil obat. Ya menurut saya cukup mudah dilalui mbak gak ribet gitu lo mbak. Cuman waktunya aja yang agak lama mbak tapi ya	prosedurnya ambil antrian dulu, terus kalau udah dipanggil nomornya langsung dikasih ke pendaftaran terus suruh tunggu di ruang periksa, habis periksa terus disuruh ke apotek ambil obat. Menurut saya cukup mudah dilalui gak ribet. Cuman waktunya aja yang agak lama namanya juga antri	prosedur pelayanan dari pendaftaran hingga mendapatkan obat alurnya mudah dipahami

Topic	Meaning Units	Condensed Meaning Units	Codes
	namanya juga antri banyak orang wajar lama, kalau proses nya mudah, apa itu alurnya gampang lah mbak ibaratnya.	banyak, kalau proses nya mudah, apa itu alurnya gampang ibaratnya	

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

Codes	Sub-Category
prosedur pelayanan dari pendaftaran hingga mendapatkan obat alurnya mudah dipahami	Prosedur pelayanan terstruktur dan mudah dipahami

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

Sub-Category	Category	Tema
Prosedur pelayanan terstruktur dan mudah dipahami	Prosedur pelayanan baik	Terdapatnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas

a. Fasilitas fisik baik

Fasilitas fisik baik ini merupakan rangkuman dari subkategori yang meliputi:

1) Lokasi puskesmas strategis dan mudah dijangkau

Hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa lokasi Puskesmas Gatak memang terletak di tempat yang strategis di perempatan jalan dan berada tepat di pinggir jalan utama, mudah dijangkau dengan kendaraan karena hanya

berjarak kurang lebih 2 KM dari kelurahan Gatak. Selain itu Puskesmas Gatak juga terletak berdekatan dengan Pasar Blimbing yang artinya pasien dengan mudah memenuhi kebutuhannya seperti makanan dan minuman pada saat melakukan rawat inap.

Hal ini diperkuat dengan wawancara mendalam dengan salah satu pasien BPJS di Puskesmas Gatak diperoleh data dengan petikan wawancara sebagai berikut : “iya mbak

*strategis wong cerak banget mbak, situ aja kok mbak saya biasa ke pasar dekat situ mbak Blimbing. Wong biasanya saya juga ke Blimbing itu kan mbak, ke saudara ke pasar ngono kuwi. Jadi ya mudah dijangkau mbak gampang numpak motor cepet”* (Pasien BPJS, 49 tahun)

Kemudian diperkuat lagi dengan dilakukannya *Focus Group Discussion*, yang didapatkan kutipan *“menurut saya itu sudah pasmbak pas di kota tidak terlalu dekat dan jauh mbak sudah bagus lah itu mbak”* (Pasien BPJS, 52 tahun)

2) Ruang tunggu sudah baik dan layak

Ruang tunggu sebagai fasilitas bagi pasien yang menunggu giliran untuk diberikan pelayanan. Hasil observasi yang dilakukan, menunjukkan bahwa keadaan ruang tunggu di Puskesmas Gatak memang sudah bagus, rapi, terang, bersih, dan juga sudah luas karena telah

dilakukan renovasi. Hasil wawancara terkait dengan penelitian ini tanggapan dari responden tentang bukti fisik berupa keadaan ruang tunggu, yaitu *“ya bersih mbak, cukup luas itu ruangnya, ada kok mbak fentilasinya itu kan kalau ruang tunggu kan diluar mbak jadi ya terang mbak. kursinya itu diluar mbak, jadi penerangannya ya cukup mbak”* (Pasien umum, 40 tahun)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan dilakukan FGD yang didapatkan kutipan sebagai berikut, *“ya itu sudah pas mbak lah, sudah menampung semuanya kok, itu juga sudah pas tidak terlalu terang dan tidak gelap pas cahayanya dari pintu itu. Disana ya nggak panas ada kaya kipas anginnya”* (Pasien BPJS, 52 tahun)

3) Lingkungan puskesmas nyaman dan bersih

Hasil observasi yang peneliti lakukan mendapatkan hasil bahwa

untuk lingkungan puskesmas bersih, tidak ada sampah yang berserakan, sehingga menimbulkan rasa nyaman. Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara dengan salah satu responden yang dikutip sebagai berikut, *“bersih kok mbak, nyaman, gak kumuh, rapi juga mbak, ya pokoknya enak dipandang gitu mbak. itu loh sudah ngga ada sampah karena didepan itu ada tempat sampah juga. mbak jadi ya bersih sudah lingkungannya”* (Pasien BPJS, 30 tahun)

Hal serupa kembali diperkuat dengan FGD yang didapatkan kutipan sebagai berikut, *“iya sudah bagus lingkungannya itu bersih rapi enggak yang sampah berserakan tertata gitu”* (Pasien umum, 40 tahun)

#### 4) Gedung puskesmas sudah layak

Hasil observasi di lapangan diketahui bahwa gedung Puskesmas Gatak sudah bagus karena sudah

beberapa dilakukan renovasi. Hal ini diperkuat dengan wawancara mendalam yang dikutip sebagai berikut, *“gedungnya sekarang kan bagus mbak, ya bersih juga lingkungannya, indah mbak. itu kan sekarang sudah bersih dilihat dari luar sudah bagus, itu kan sekarang pembangunan apa gitu kan mbak jadi ya sudah bagus ada pembagunan terus kalau saya lihat dari luar itu mbak”* (Pasien BPJS, 50 tahun)

Kemudian diperkuat dengan dilakukannya FGD yang dikutip sebagai berikut, *“gedungnya udah di renovasi terus mbak jadi bagus udah besar terus lingkungannya bersih ada tempat sampah dimana-mana adanya sampah enggak berserakan mbak”* (Pasien umum, 40 tahun)

#### 5) Ruangan rawat inap nyaman

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, didapatkan untuk ruangan rawat inap sudah tergolong lengkap dan memadai, dan untuk sekelas puskesmas jumlahnya sudah banyak. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara mendalam yang dikutip sebagai berikut, *“yo anu mbak, wes apik, ruangane yo bagiku wes kepenak wong aku wong ora nduwe yo ngroso kepenak hahaha. Tapi kasure yo kepenak mbak, dadi kuwi anu yo nyaman lah ibarate mbak”* (Pasien BPJS, 49 tahun)

Hal ini semakin diperkuat dengan dilakukannya FGD yang dikutip sebagai berikut, *“kalau rawat inap itu menurut saya ya sudah bagus mbak, layak lah ibaratnya ya”* (Pasien BPJS, 30 tahun)

b. Perilaku petugas baik

Perilaku petugas baik ini merupakan rangkuman dari subkategori yang meliputi,

1) Petugas memahami kebutuhan pasien dengan baik

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa memang informasi sudah diberikan dengan jelas kepada tiap pasien. Hal ini telah dibuktikan ketika peneliti melihat langsung saat petugas memberikan tempat duduk secara langsung kepada pasien yang sedang hamil dan ketika terdapat pasien yang terlihat kebingungan mencari ruangan langsung diberikan petunjuk bahkan diantarkan sampai keruangannya.

Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara mendalam kepada salah satu pasien puskesmas, yang dikutip sebagai berikut, *”iya mengetahui, saya bilang sakitnya gini-gini terus dokternya itu juga ngasih*

*tahu harusnya apa yang saya lakukan, jadi saya senang kalau dikasih saran yang baik-baik gitu kan mbak”* (Pasien BPJS, 52 tahun)

Dikutip dari hasil FGD yang dapat memperkuat sebagai berikut, *“ya tau kebutuhan kita apa mbak, kan kadang misalnya orangtua saya pernah liat itu disuruh duduk langsung dicarikan tempat duduk, terus prioritas itu kan ada yang lansia, balita, sama ibu hamil, nah itukan jalan berarti ya memang petugasnya tau kebutuhan kita jadi yang butuh dulu didahulukan.”* (Pasien BPJS, 39 tahun)

2) Petugas memberikan informasi secara jelas

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa memang informasi sudah diberikan dengan jelas kepada tiap pasien. Hal ini telah dibuktikan ketika peneliti melihat langsung saat petugas

memberikan informasi kepada pasien yang bertanya soal penggunaan obat. Petugas apotek memberikan penjelasan secara jelas kepada pasien tentang penggunaan obat sebanyak berapa kali sehari dan dikonsumsi setelah atau sesudah makan. Petugas dengan sabar menjelaskan kepada pasien sampai pasien mengerti, dan selalu menanyakan apakah sudah jelas atau belum, jika belum akan dijelaskan ulang sampai pasien mengerti.

Hal ini sesuai hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan oleh pasien di puskesmas, yang dikutip sebagai berikut, *“iya mbak jelas informasinya, misalnya ya pokoknya ya biasa lah mbak bisa ditangkap mudah dimengerti”* (Pasien umum, 40 tahun)

Kemudian diperkuat dengan dilakukannya FGD, yang dikutip dari, *“informasinya sudah jelas kok mbak, enggak membingungkan*

*bagus mbak, jelas langkah-langkahnya itu, engga ribet juga”*

(Pasien umum, 40 tahun)

3) Petugas melayani sesuai prosedur

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa memang petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedurnya dan tidak sesuka hati mereka. Hal ini telah dibuktikan ketika peneliti melihat langsung bahwa saat pemeriksaan dilakukan sesuai antriannya.

Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara mendalam kepada pasien puskesmas yang dikutip, *“ramah mbak, ya langsung ditangani saya itu jadi ya senang to mbak, enggak yang ditelantarkan lama gitu. Jadi memang sesuai prosedur lah ya mbak”*

(Pasien BPJS, 74 tahun)

Kemudian semakin diperkuat dengan dilakukannya FGD yang dikutip, *“ya pasti sesuai prosedurnya mbak. Kan mereka pasti bertanggungjawab, jadi ya tidak*

*seenaknya sendiri pasti mereka menuruti aturan mbak.”* (Pasien

BPJS, 52 tahun)

4) Petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa memang petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Hal ini telah dibuktikan ketika peneliti melihat langsung bahwa saat pelayanan petugas melaksanakan tugasnya hingga selesai, dari awal pendaftaran sampai mendapat obat, bahkan sampai ke urusan rujukan. Pada saat peneliti melakukan observasi, terdapat seorang ibu hamil yang dirujuk ke rumah sakit karena mau melahirkan namun kondisinya presentasi tangan, yang artinya sulit dilakukan persalinan normal dan harus dirujuk.

Hal ini diperkuat pasien yang dikutip sebagai berikut, *“untuk melayani misalnya di tempat pendaftaran ya melayani dengan tanggung jawab, diarahkan antri yang duluan dulu dipanggil yang duluan dulu yang belakangan-belakangan gitu mbak”* (Pasien BPJS, 50 tahun)

Pada saat dikonfirmasi pada saat FGD, didapatkan hal serupa yang dikutip dari, *“ya jelas mbak, kan mereka kerja kan, dokternya juga kan pintar pasti ya sesuai prosedurnya sama bertanggungjawab juga mbak”* (Pasien BPJS, 39 tahun)

#### 5) Petugas menepati janjinya

Pada saat dilakukan wawancara mendalam didapatkan kutipan sebagai berikut, *“ya misalnya janji mau kontrol ya*

*beneran ketemunya dokter itu mbak”*  
(Pasien BPJS, 52 tahun)

Hal ini kembali dikonfirmasi pada saat FGD dan didapatkan kutipan senada yaitu, *“Apa yang diomongkan ya pasti di tepati kok mbak enggak diingkari, mau bertemu jam berapa ya di tepati mbak”* (Pasien BPJS, 49 tahun)

#### c. Prosedur pelayanan baik

Prosedur pelayanan baik ini merupakan rangkuman dari subkategori yang meliputi,

##### 1) Prosedur pelayanan terstruktur dan mudah

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa memang prosedur yang ditetapkan oleh puskesmas memang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Hal ini telah dibuktikan ketika peneliti melihat langsung saat pasien melakukan prosedur dari awal pendaftaran sampai penerimaan obat, sebagian besar pasien

memahami langsung dan melaksanakan tanpa bertanya kembali dengan petugas.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan salah seorang pasien, yang dikutip sebagai berikut, *“kalau dulu kan masuk ambil nomer antrian daftar pakai kartu keluarga, terus ditulis terus disuruh nunggu, disuruh nanti ke ruang dokter nanti dipanggil mbak terus diperiksa nanti dikasih resep suruh ambil obat di apotek mbak, tapi kalau sekarang cuman bawa kartunya aja sama nomer antrian udah, jadi sekarang lebih mudah prosedurnya. petugasnya juga ngarahin mbak kalau bingung, alurnya bagaimana, tapi sejauh ini kan alurnya jelas to mbak”* (Pasien BPJS, 50 tahun)

Hal ini semakin diperkuat dengan dilakukannya FGD yang disampaikan oleh beberapa pasien dan dikutip sebagai berikut, *“untuk pelayanannya menurut saya sudah bagus mbak, karena tidak membingungkan, terus alurnya jelas*

*tidak membingungkan mbak. Sudah bagus pelayanannya disitu mbak prosudernya tertata”* (Pasien umum, 40 tahun)

2) Pasien merasa aman dan percaya periksa di puskesmas

Pasien merasa aman, nyaman, dan percaya periksa di puskesmas yang dibuktikan dengan kutipan wawancara mendalam dan FGD sebagai berikut, *“iya mbak, merasa aman, la wong petugasnya juga ramah dan sabar mbak. baik-baik gitu jadi ya nyaman. Malah kaya tersugesti buat sembuh ya mbak”* (Pasien BPJS, 30 tahun)

Hal ini dikonfirmasi dan dapat diperkuat dengan kutipan FGD sebagai berikut, *“ya sudah nyaman kalau di gatak, udah enak, gedungnya bagus nyaman, bersih. Pelayannya juga ramah-ramah mbak. Dokternya juga pintar jadi ya aman lah percaya”* (Pasien BPJS, 49 tahun)

3) Waktu pelayanan tergantung jumlah antrian

Hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa lama nya waktu pelayanan tergantung dari jumlah antrian. Dibuktikan dengan ketika pagi hari pasien dengan jumlah banyak antriannya cukup lama, namun pada siang hari jumlah pasien sedikit pelayanan akan lebih cepat.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan pasien pada saat wawancara mendalam yang dikutip sebagai berikut, *“ya efisien lah mbak wong kalau kita dipanggil itu didaam pelayanannya langsung, kalau periksanya itu ya cuma apa ya diperiksa langsung ditanya sakitnya apa, yaudah langsung dikasih resep ya kalau antrinya banyak bisa nunggu setengah jam antri obatnya. cuman ya itu karena memang*

*pasiennya banyak jadi lama kadang antrinya mbak”* (Pasien BPJS, 30 tahun)

Kemudian kembali diperkuat dengan kutipan pada saat diskusi FGD sebagai berikut, *“iya saya sependapat memang disitu sekarnag sudah gampang datanya ada dikomputer semua kan jadi lebih cepat proses pendaftarannya, lama kalau antri saja, tapi kalau untuk prosedurnya sudah bagus tidak anu apa bingungi gitu”* (Pasien BPJS, 49 tahun)

1) Pemeriksaan fisik dan penunjang sudah lengkap

Hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa pemeriksaan fisik yang dilakukan memang sudah lengkap, seperti diperiksa awal dari inspeksi, palpasi, perkusi, dan auskultasi. Dibuktikan dengan petugas kesehatan melakukan pemeriksaan secara runtun, dari yang menggunakan senter sampai

menggunakan stetoskop. Kemudian untuk pemeriksaan penunjang di Puskesmas Gatak sendiri sudah bisa melayani pemeriksaan laboratorium seperti cek darah. Jadi sudah lengkap.

Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara mendalam dengan pasien puskesmas, yang dikutip sebagai berikut, *”untuk pemeriksaannya ya lengkap juga mbak, bisa semua juga kan disana mbak, lab sudah bisa cek darah gitu mbak, sudah lengkap gatak itu”* (Pasien umum, 43 tahun)

Kemudian diperkuat kembali dengan dilakukannya FGD yang dikutip sebagai berikut, *“pemeriksaannya lengkap mbak saya pernah antar saudara cek darah ya bisa kok disitu mbak. Kayaknya kalau menurut saya itu pemeriksaannya runtun mbak sudah, jadi dari awal sampai akhir itu sudah runtun mbak lengkap pemeriksaannya, alatnya juga sudah*

*lengkap, bagus-bagu juga kondisinya”* (Pasien BPJS, 49 tahun).

2) Peralatan medis sudah lengkap dan kondisinya baik

Hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa untuk peralatan medis sudah memadai dan cukup lengkap. Kondisi dari alat-alatnyapun masih bagus.

Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara mendalam terhadap beberapa pasien BPJS dan umum. Yang dapat dikutip sebagai berikut, *“Sepertinya ya sudah lengkap mbak alatnya. sekarang kan semua nya sudah bagus-bagus. Udah direnovasi ya pasti alatnya juga dilengkapi to mbak”* (Pasien BPJS, 74 tahun)

Pernyataan tersebut diperkuat kembali dengan dilakukannya FGD yang diperoleh kutipan, *“ya sudah bagus alatnya bagus lengkap pemeriksaannya ya sudah bagus lengkap dan pinter dokternya jadi ya*

*bisa meriksa semua”* (Pasien umum, 40 tahun).

3) Fasilitas penunjang sudah lengkap dan kondisinya baik

Hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa untuk fasilitas penunjang seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah (mushola) sudah lengkap. Untuk tempat parkir sendiri memang sudah cukup luas dari depan rawat inap sampai dengan samping puskesmas, kemudian untuk toilet kondisinya bersih, dan untuk mushola juga sudah terdapat disana.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan salah satu pasien yang dikutip sebagai berikut, *“tempat parkir sudah ada, toilet ya ada nggak harus antri, bersih, gak bau, kalau tempat ibadah itu musholanya juga sudah ada. Sekarang sudah lengkap mbak. Toilet ya namanya juga pasiennya banyak ya mbak jadi kalau misalnya kadang antri itu wajar”* (Pasien umum, 40 tahun)

Hal ini kembali diperkuat dengan dilakukannya FGD yang di dapatkan kutipan sebagai berikut, *“kalau tempat parkir itu kelihatannya aja yang sempit mbak, sebenarnya itu kan luas memanjang kan yo? Jadi ya sudah pas. Kalau toilet sudah bersih mbak. Mushola ya sudah tersedia bagus juga.”* (Pasien BPJS, 49 tahun)

4) Tidak terdapat perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum. Yang membedakan hanya dibagian persyaratan saja, untuk ruangan pemeriksaan sampai tindakan semuanya sama. Hal ini telah dibuktikan ketika peneliti melihat langsung saat pasien umum dan BPJS dan umum melakukan pemeriksaan, yang mana memang hanya beda dipersyaratkan saja. Untuk pemeriksaan semuanya sama.

Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara mendalam dengan pasien BPJS menyatakan hal serupa yang dikutip sebagai berikut, “*nggak lah mbak sama aja pelayanannya, mau BPJS apa umum, menurut saya ya sama mbak, nggak ada alasan dibedakan gitu mbak pasti adil mbak*” (Pasien BPJS, 50 tahun)

Hal ini semakin diperkuat dengan dilakukannya FGD yang didapatkan kutipan sebagai berikut, “*nggak ada bedanya mbak, sama semua mbak, rawat inap ya sama, rawat jalan ya ama, beda dibayar apa enggak mbak*” (Pasien BPJS, 30 tahun)

## **PEMBAHASAN**

### **a. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dalam penelitian ini mencakup semua fasilitas fisik baik yang utama maupun penunjang, yaitu lokasi puskesmas, gedung dan lingkungan puskesmas, ruang tunggu pelayanan, ruangan pelayanan baik

rawat jalan maupun rawat inap, peralatan medis, tempat parkir, kamar mandi, dan juga tempat ibadah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari ketersediaannya fasilitas yang ada di puskesmas lengkap membuat persepsi pasien terhadap bukti fisik baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilahi (2016), yang berjudul *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*, menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pasien, yaitu dimensi tangibles pada Puskesmas Nagrak sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas

### **b. Keandalan (*Reliability*)**

Dalam penelitian ini mencakup pelayanan yang dijanjikan

sudah terlaksana dengan baik, yang meliputi petugas menepati janji terhadap pasien, petugas melayani sesuai dengan prosedur, kesanggupan dalam melakukan pemeriksaan medis, dan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin handal petugas puskesmas baik medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya pasien semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, artinya pasien merasa puas dengan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Usman (2014), dengan judul *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Lompoe Kota Parepare*, yang mengatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari segi kehandalan dengan kepuasan pasien pengguna layanan

kesehatan gratis di Puskesmas Lompoe Kota Parepare.

### c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dalam penelitian ini mencakup pelayanan petugas dalam memberikan informasi secara jelas, prosedur pelayanan yang jelas, dan petugas bertanggungjawab dalam memberi pelayanan.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ketanggapan petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien. Ketanggapan petugas dapat dilihat dari tindakan yang diambil oleh seorang petugas kesehatan saat ada pasien datang petugas kesehatan memberikan bantuan pelayanan sebelum diminta oleh pasien serta selalu memberikan informasi yang jelas terhadap pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indratno (2017), yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Spesialis Graha Amanah,*

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien, yang artinya semakin baik persepsi pasien mengenai ketanggapan petugas maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Dimana semakin baik daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang pasien rasakan

d. Jaminan (*Assurance*)

Dalam penelitian ini mencangkup pasien merasa aman dan percaya periksa di Puskesmas dan tidak terdapat perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan oleh puskesmas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Madiawati (2015), yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap*

*Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*, menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi jaminan, yang dibuktikan bahwa semakin besar jaminan atau *assurance* seperti jaminan kemanan saat berada di ruang rawat inap berarti semakin besar kepercayaan pasien terhadap rumah sakit Dr. Hasan sadikin Bandung, sehingga semakin besar tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Madiawati (2015), yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*, menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi jaminan, yang dibuktikan bahwa semakin besar jaminan atau *assurance* seperti jaminan kemanan saat berada di ruang rawat inap berarti semakin besar kepercayaan pasien terhadap rumah sakit Dr. Hasan sadikin Bandung, sehingga semakin

besar tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Dalam penelitian ini mencangkup perilaku petugas yang memahami kebutuhan pasien dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Immas *et al.*, (2013), yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Berikut ini merupakan penelitian yang serupa, yaitu

- a. Penelitian kuantitatif yang diidentifikasi melalui teori dimensi mutu pelayanan SERVQUAL oleh Antina (2016), yang berjudul *Analisis*

*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep*, diperoleh hasil Kualitas pelayanan peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep baik yang mengakibatkan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep merasa puas.

- b. Penelitian kuantitatif dan kualitatif oleh Shan Linghang (2016) yang berjudul *Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care*, diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien dalam perawatan rumah sakit dalam perawatan pasien rendah di Heilongjiang di China dikarenakan kurangnya kepercayaan terhadap pelayanan yang menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien.

## **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**

Secara umum untuk kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien BPJS sudah tinggi terhadap mutu pelayanan puskesmas di Sukoharjo diperoleh dari observasi, wawancara mendalam, dan *Focus Group Discussion*, yang ditarik berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu,

#### a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi indikator lokasi puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau, gedung dan lingkungan puskesmas yang sudah layak dan nyaman, ruang tunggu pelayanan yang

sudah nyaman dan memadai untuk semua pasien, ruangan pelayanan baik rawat jalan maupun rawat inap yang sudah baik dan nyaman, peralatan medis yang kondisinya bagus dan lengkap, tempat parkir yang sudah cukup luas, dan ketersediannya kamar mandi dan mushola.

#### b. Keandalan (*Reliability*)

Meliputi indikator petugas selalu menepati janji terhadap pasien, petugas melayani sesuai dengan prosedur tidak sesuka hati, kesanggupan petugas medis dalam melakukan pemeriksaan medis, dan waktu pelayanan sudah cukup efisien.

#### c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Meliputi indikator petugas dalam memberikan informasi secara jelas, prosedur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit, dan petugas selalu bertanggungjawab dalam memberi pelayanan.

#### d. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi indikator pasien merasa aman dan percaya periksa di puskesmas karena perilaku petugas yang baik dan semua responden tidak merasa dibedakan pelayanannya antara pasien BPJS dan pasien umum

e. Empati (*Empathy*)

Meliputi indikator perilaku petugas yang memahami kebutuhan pasien dengan baik dengan selalu tanggap dalam membantu pasien.

### **Saran**

Bagi Puskesmas, peneliti berharap bahwa Kepala Puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan untuk kepuasan pasien baik dari segi fasilitas maupun SDM nya.

Bagi pemerintah, peneliti berharap bahwa pemerintah dapat menggunakan sebagai bahan refrensi untuk mengoptimalkan usaha untuk mengembangkan mutu pelayanan kesehatan khususnya Puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Bagi Institusi Pendidikan, menambah kepustakaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan khususnya puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Bagi penelitian selanjutnya, peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dilakukan di beberapa tempat dengan sampel yang lebih banyak.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Antina, R. R. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 567-576.
- DINKES Sukoharjo. 2014; 2015; 2016; 2017; 2018. *Profil Kesehatan Kabupaten Sukoharjo*. Sukoharjo: Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo.
- Hazfrierini, A., & Ernawaty. 2018. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 4 Nomor 2*, 77-85.

- Ilahi, P. P. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Immas, H. A., Saryadi, & Dewi, R. S. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indratno, O. D. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Spesialis Graha Amanah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jacobs, R. 2013. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.
- KEMENKES. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Indonesia: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- KEMENKES. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Indonesia, Indonesia: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Romaji, & Nasihah, L. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur.
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Ren, J. 2016. Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *Journal Plos One*, 1-18.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoetiolegal*, 9-15.
- Surydana, L. 2017. Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing* , 187-192.
- Ulumiyah, N. H. 2018. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Pusekesma. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 6 Nomor 2*, 149-155.
- Usman. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Lompoe Kota Parepare. *Jurnal Manusia dan Kesehatan*, 1-13.
- Yulianti, N., & Madiawati, P. N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit

Dr Hasan Sadikin Bandung. *e-  
Proceeding of Management*,  
2056.