

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Shandra Isasi Sutiswa¹

¹Prodi Farmasi, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
email: shandra.isasi.si@gmail.com

***Arniawan**

²Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara
*email: arniawan@uwn.ac.id

Gama Bagus Kuntoadi³

³Fakultas Ilmu Kesehatan, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
email: gamabaguskuntoadi@wdh.ac.id

Ryryn Suryaman Prana Putra⁴

⁴Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
email: uyaputra17@gmail.com

Coresspondence Author: Arniawan; arniawan@uwn.ac.id

Abstract: *Patient satisfaction is a customer response to fulfilling needs and expectations. The Rambah Samo I Puskesmas is one of the Puskesmas in Rokan Hulu Regency which has experienced a decrease in the number of patient visits utilizing services. The purpose of the study was to determine the relationship of several factors with patient satisfaction with primary health services. Quantitative research type with cross sectional design. The research was conducted in 2023 with a sample of 99 people. The research instrument used a research questionnaire. Data analysis was carried out univariate and bivariate. The results showed that there was a relationship between reliability (p value 0.043), responsiveness (p value 0.040, POR 2.751). It is recommended to the Puskesmas to be able to improve the quality of health services consisting of administrative officers, health worker services, and pharmacy services in order to provide friendly and attentive service to patients and provide clear information to patients.*

Keywords: *Reliability, Patient, Health Center*

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan respon pelanggan terhadap di penuhi kebutuhan dan harapan. Adapun Puskesmas Rambah Samo I merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Rokan Hulu yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan layanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan beberapa faktor yang dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan tahun 2023 dengan sampel berjumlah 99 orang. Instrument penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kehandalan (p value 0,043), daya tanggap (p value 0,040, POR 2,751). Disarankan kepada Puskesmas untuk Dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada pasien serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Kata Kunci: Kehandalan, Pasien, Puskesmas.

A. Pendahuluan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah sebuah badan hukum publik yang memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, termasuk warga negara asing yang bekerja paling tidak selama 6 bulan di Indonesia. Program BPJS Kesehatan bertujuan untuk

memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, dengan prinsip dasar gotong royong dalam pembiayaan serta prinsip solidaritas antar peserta. Dalam menjalankan program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan mengikuti prinsip-prinsip yang tercantum dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), yang meliputi lima prinsip utama. Pertama, gotong royong, di mana semua peserta saling membantu dengan kontribusi yang sesuai dengan kemampuannya, sehingga dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan. Kedua, nirbala, yang berarti bahwa tidak ada pihak yang boleh mencari keuntungan pribadi atau keuntungan lainnya dalam menjalankan program ini. Ketiga, keterbukaan, di mana segala informasi mengenai program jaminan kesehatan dan penggunaan dana harus disampaikan secara transparan kepada publik. Keempat, perhatian, yang mengutamakan kesejahteraan peserta dengan memberikan layanan kesehatan yang layak dan berkualitas. Kelima, akuntabilitas, yang menuntut adanya tanggung jawab yang jelas dalam pengelolaan dana dan pelaksanaan program.

Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Banyak pasien merasa bahwa mereka tidak mendapatkan pelayanan maksimal di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS, seperti penolakan layanan, waktu pelayanan yang lama, serta pelayanan obat yang kadang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Hal ini sering kali menjadi keluhan utama, terutama bila dibandingkan dengan pasien yang membayar langsung (secara mandiri). Meskipun BPJS Kesehatan dirancang untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang lebih terjangkau dan merata bagi seluruh masyarakat, kenyataannya masih ada gap dalam hal kualitas pelayanan antara peserta BPJS dan pasien dengan pembayaran langsung. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang mudah dijangkau oleh masyarakat, memiliki peran penting dalam sistem BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, pelayanan di Puskesmas harus diberikan dengan baik agar masyarakat merasa puas dan mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, dalam prakteknya, masih ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien mengenai pelayanan di Puskesmas. Responden dari penelitian ini mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang nyaman dengan beberapa aspek pelayanan yang diberikan. Mereka berharap ada kemudahan dan kenyamanan selama pengobatan, baik di Puskesmas, rumah sakit, maupun dokter praktik.

Berdasarkan observasi data diketahui Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 22 Puskesmas. Adapun Puskesmas Rambah Samo I merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Rokan Hulu yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan layanan. Diketahui jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Rambah 1 tahun 2020 berjumlah 3.145, tahun 2022 berjumlah 9.306 dan tahun 2023 mencapai 10.712. Meskipun terjadi peningkatan jumlah kunjungan dalam 3 tahun terakhir, namun selama tahun 2023 (Januari-Desember) terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Rambah Samo. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Puskesmas didapatkan beberapa keluhan dari beberapa pasien terhadap pelayanan kesehatan termasuk dalam lambatnya penanganan. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan.

B. Metodologi Penelitian.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Rambah I. Penelitian dilakukan pada bulan April tahun 2023. Sampel berjumlah 99 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple random sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Kehandalan dan Daya Tanggap

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Kehandalan dan Daya Tanggap

No	Variabel uji	Frekuensi	Persentase(%)
1	Kepuasan pasien		
	Kurang Puas	35	35,4
	Puas	64	64,6
	Jumlah	99	100
2	Kehandalan		
	Kurang Baik	39	39,4
	Baik	60	60,6
	Jumlah	99	100
3	Daya Tanggap		
	Kurang Baik	31	31,3
	Baik	68	68,7
	Jumlah	99	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui terdapat 35 responden (35,4%) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat responden yang menyatakan adanya kehandalan yang kurang baik petugas kesehatan yang berjumlah 39 orang (39,4%) dengan daya tanggap yang kurang baik berjumlah 31 orang (31,3%).

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien					value	
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n		%
Kurang Baik	19	48,7	20	51,3	39	100	0,043
Baik	16	26,7	44	73,3	60	100	
Jumlah	35	35,4	64	64,6	99	100	

Berdasarkan tabel di atas, dari 39 responden yang menyatakan kehandalan kurang baik, terdapat 19 orang (48,7%) yang kurang puas dalam pelayanan. Adapun dari 60 responden yang menyatakan kehandalan baik, terdapat 16 orang (26,7%) yang kurang puas dalam pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan p value 0,043 <0,05, artinya terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas 1 Rambah Samo diketahui terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Samo dan merupakan faktor risiko kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas 1 Rambah Samo.

Berdasarkan dari 7 butir pertanyaan terkait kehandalan. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju terkait Butir pertanyaan ke 3 yaitu terkait tenaga kesehatan puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat. Secara univariate 39,4% masyarakat masih menganggap kehandalan petugas kesehatan belum cukup baik. Secara teori Indikator reliability (kehandalan) antara lain antrian berobat di puskesmas ini sudah dilakukan dengan tertib, tenaga kesehatan memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat, pasien dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, tenaga kesehatan selalu cepat dalam mengatasi keluhan pasien, petugas kesehatan datang tepat waktu. Dimensi reliability (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen

terhadap lembaga penyedia layanan jasa

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger (2021) yang melakukan penelitian terkait Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X, diketahui terdapat hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan p value 0,000.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan jawaban responden pada pernyataan kehandalan, hanya 39,4% responden yang menyatakan kehandalan kurang baik di Puskesmas Rambah Samo. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				value		
	Kurang Puas		Puas				Total
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	16	51,6	15	48,4	31	100	0,040
Baik	19	27,9	49	72,1	68	100	
Jumlah	35	35,4	64	64,6	99	100	

Berdasarkan tabel di atas, dari 31 responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik, diketahui 16 orang (51,6%) responden kurang puas. Adapun dari 68 responden yang menyatakan daya tanggap baik, diketahui 19 orang (27,9%) responden kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *Chi square* diperoleh nilai *P value* = 0,040 < $\alpha_{0,05}$, artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas 1 Rambah Samo diketahui dari 31 responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik, diketahui 16 orang (51,6%) responden kurang puas. Adapun dari 68 responden yang menyatakan daya tanggap baik, diketahui 19 orang (27,9%) responden kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *Chi square* diperoleh nilai *P value* = 0,040 < $\alpha_{0,05}$, artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan dari 7 butir pertanyaan terkait daya tanggap. Sebagian besar responden memberikan penilaian rendah terkait petugas di puskesmas yang bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pasien. Secara teori Indikator responsiveness (daya tanggap) adalah respon cepat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas menerima saran dari pasien. Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara

cepat dan tepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Amelia Tri Utami dkk (2018) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, studi kasus pasien rawat jalan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek, dimana yang berdasarkan pada hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,007$ yang artinya ada hubungan yang bermakna antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan jawaban responden pada pernyataan variabel Responsiveness (daya tanggap), sebagian besar responden menilai baik dengan sebesar 68,7%. Jadi dapat dilihat bahwa bentuk interaksi antara petugas dan pasien sangat baik dan mempengaruhi kepuasan pasien.

D. Penutup.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Sehingga disarankan kepada Puskesmas untuk Dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada pasien serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Daftar Pustaka.

- Asshifa, N., Noorhidayah., Aquarista, M, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020.
- Faridah, I., Afyanti, Y., Basri, M, H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*. Vol. 9, No. 2.
- Lubis, R, A., Putri, A, D., Ginting, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatn dan Fisioterapi (JKF)*. Vol. 3, No. 1.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., dkk. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. Vol. 3, No. 1.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 67. In Menteri Kesehatan Reoublik Indonesia.
- Laurensius Arliman S. (2021) *Pengaturan Kelembagaan Hak Asasi Manusia Terhadap Anak Di Indonesia*, Disertasi, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang.
- Maria Margareta Hutajulu. (2025) *Penerapan Taat Asas Kepastian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Internal (Hospital By Laws) Dan Kode Etik Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)*, Tesis, Fakultas Hukum Uninversitas Ekasakti, Padang.
- Setianingsih, N., Ronoatmodjo, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*.