

STUDI KUANTITATIF PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS

Afif Wahyudi Hidayat¹

¹Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Medika Suherman
afifwahyudi.awh@gmail.com

***Abd Kadir²**

²Profesi Ners Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kaltim
* abdulcadimakassar86@gmail.com

M. Khalid Fredy Saputra³

³Prodi Keperawatan, STIKes Baitul Hikmah
fredyfk@gmail.com

Zaida Mauludiyah⁴

⁴Prodi Profesi Bidan, Universitas dr Soebandi
zaidam41@uds.ac.id

Coresspondence Author: Abd Kadir; abdulcadimakassar86@gmail.com

Abstract: *Increasing the effectiveness of health services can only be achieved if the quality of services provided by a health institution is always maintained, maintained, and continuously developed. The purpose of this study was to determine the factors associated with the incidence of anemia in pregnant women. The research design used in this study was cross sectional. The research was conducted at the Setia Janji Health Center. The research was conducted in July 2024. The population was all patients who visited the Setia Janji Health Center. The sample amounted to 83 respondents. The sampling technique used in this study was Accidental sampling. Data analysis was carried out univariate and bivariate. The results showed that all dimensions of health service quality have a relationship with patient satisfaction. 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: *Satisfaction, Quality, Health Center.*

Abstrak: Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan hanya dapat tercapai apabila mutu layanan yang diberikan oleh suatu institusi kesehatan senantiasa dijaga, dipelihara, dan terus dikembangkan secara berkelanjutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kejadian anemia pada ibu hamil. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Setia Janji. Penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2024. Populasi merupakan semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Setia Janji. Sampel berjumlah 83 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. 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: Kepuasan, Kualitas, Puskesmas.

A. Pendahuluan

Di Indonesia, program pemeliharaan kesehatan masyarakat dijalankan melalui suatu sistem asuransi kesehatan yang dikelola baik oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta. Sistem ini bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial bagi masyarakat dalam

mengakses pelayanan kesehatan yang layak. Salah satu upaya strategis yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menjamin akses pelayanan kesehatan yang merata adalah dengan menghadirkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan bertujuan untuk menjamin seluruh warga negara, terutama masyarakat miskin dan rentan, agar dapat memperoleh layanan kesehatan tanpa harus terbebani oleh biaya yang besar. Melalui program JKN, diharapkan terjadi peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh, karena masyarakat menjadi lebih mudah menjangkau fasilitas kesehatan, baik tingkat pertama seperti puskesmas, maupun tingkat lanjutan seperti rumah sakit. Selain itu, program ini juga mendorong pemerataan pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia dan menjadi bagian dari komitmen pemerintah dalam mewujudkan sistem kesehatan nasional yang inklusif dan berkeadilan.

Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan hanya dapat tercapai apabila mutu layanan yang diberikan oleh suatu institusi kesehatan senantiasa dijaga, dipelihara, dan terus dikembangkan secara berkelanjutan. Menjaga mutu tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis medis, tetapi juga mencakup kenyamanan, kecepatan, keakuratan, serta sikap profesional dari tenaga kesehatan. Kondisi mutu layanan yang baik seperti ini tentu memberikan manfaat besar, tidak hanya bagi pasien dan keluarganya yang merasa puas dan aman, tetapi juga bagi instansi penyedia layanan kesehatan itu sendiri. Reputasi institusi akan terbentuk secara alami di tengah masyarakat berdasarkan pengalaman positif pasien, dan hal ini akan menjadi nilai tambah yang penting. Ketika masyarakat mendengar bahwa sebuah fasilitas kesehatan memiliki kualitas pelayanan yang unggul, maka institusi tersebut akan menjadi rujukan utama atau pilihan pertama ketika masyarakat membutuhkan layanan kesehatan (Ahmad, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat dasar bagi masyarakat dilaksanakan melalui fasilitas yang dikenal sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten atau kota yang memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Fungsi utama Puskesmas tidak hanya sebatas memberikan pelayanan kuratif atau pengobatan, tetapi juga mencakup upaya promotif dan preventif yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Mengingat peran strategis Puskesmas dalam sistem kesehatan nasional, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan secara tegas menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama di tingkat pelayanan dasar seperti Puskesmas

Berdasarkan survei awal, data kunjungan di Puskesmas Setia Janji selama tiga tahun berturut-turut, terlihat adanya tren penurunan jumlah kunjungan pasien, baik dari peserta non-BPJS maupun peserta BPJS. Pada tahun 2021, jumlah kunjungan dari pasien non-BPJS tercatat sebanyak 7.032 jiwa, dengan total peserta non-BPJS mencapai 12.299 jiwa. Sementara itu, kunjungan dari peserta BPJS hanya berjumlah 1.530 jiwa, dari total 4.236 peserta BPJS yang terdaftar. Memasuki tahun 2022, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan cukup signifikan. Kunjungan dari peserta non-BPJS turun drastis menjadi hanya 146 jiwa, meskipun jumlah pesertanya sebanyak 8.162 jiwa. Kunjungan dari peserta BPJS juga sedikit menurun menjadi 1.448 jiwa, dengan jumlah peserta tetap sebesar 4.236 jiwa. Penurunan tren ini berlanjut pada tahun 2023, di mana kunjungan pasien non-BPJS tetap stagnan di angka 146 jiwa, namun jumlah pesertanya menurun menjadi 7.387 jiwa. Sementara itu, kunjungan peserta BPJS mengalami penurunan yang cukup tajam, hanya mencapai 458 jiwa, meskipun jumlah peserta justru meningkat menjadi 5.104 jiwa. Data ini menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun, baik pasien non-BPJS maupun peserta BPJS cenderung mengalami penurunan dalam hal jumlah kunjungan ke Puskesmas. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kejadian anemia pada ibu hamil.

B. Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Setia Janji. Penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2024. Populasi merupakan semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Setia Janji. Sampel berjumlah 83 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dimensi	Pasien	Tingkat Kepuasan						P value
		Tidak Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Kehandalan	BPJS	34	81	8	19	42	100	0,001
	Non BPJS	10	23,8	32	76,2	42	100	
Daya Tanggap	BPJS	22	52,4	20	47,6	42	100	0,013
	Non BPJS	10	23,8	32	76,2	42	100	
Jaminan	BPJS	34	81	8	19	42	100	0,000
	Non BPJS	17	40,5	25	59,5	42	100	
Empati	BPJS	36	85,7	6	14,3	42	100	0,000
	Non BPJS	12	28,6	30	71,4	42	100	
Bukti Fisik	BPJS	30	71,4	12	28,6	42	100	0,000
	Non BPJS	13	31	29	69	42	100	

Tabel di atas menunjukkan, semua dimensi menunjukkan adanya hubungan terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan analisis jawaban responden pada pasien BPJS yaitu sebagian besar merasa tidak puas terhadap setiap pertanyaan pada dimensi reliability. Sebaliknya, mayoritas pasien non BPJS puas pada setiap pertanyaan pada dimensi reliability. Dalam penelitian ini pasien BPJS merasa dipersulit saat melakukan administrasi. Hasil analisis jawaban responden dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden BPJS tidak puas pada setiap pertanyaan dimensi responsiveness (daya tanggap).

Hasil analisis jawaban responden yaitu pada pasien BPJS sebagian besar tidak puas terhadap indikator dimensi jaminan. Sebaliknya, pada pasien non BPJS mayoritas puas terhadap setiap indikator dimensi jaminan. Sebanyak 81% puas pada pertanyaan “petugas pendaftaran harus menjelaskan proses pelayanan dengan jelas”. Sebanyak 57,1% puas pada pertanyaan “dokter dapat menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah mengerti”. Sebanyak 66,7% pasien puas pada pertanyaan “dokter, perawat, dan petugas puskesmas mampu menjawab pasien dengan baik”. Sebanyak 76,2% pasien tidak puas pada pertanyaan “dokter, perawat, dan petugas puskesmas selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pasien”.

Penelitian ini para petugas kesehatan di Puskesmas Setia Janji kurang memberikan perhatian pada pasien peserta BPJS. Sebaliknya, mayoritas pasien non BPJS puas pada setiap pertanyaan dimensi jaminan. Sebanyak 76,2% puas pada pertanyaan “dokter, perawat, dan petugas puskesmas memberikan perhatian secara individual kepada pasien”. sebanyak 64,3% puas pada pertanyaan “dokter, perawat, dan petugas puskesmas memperlakukan pasien secara penuh perhatian”. Sebanyak 61,9% pasien puas pada pertanyaan “pelayanan yang diberikan puskesmas adil atau tidak memandang sosial pasien atau tidak membedakan antara BPJS dan Non BPJS”. Sebanyak 81% puas pada pertanyaan “dokter memahami permasalahan dan

keluhan pasien”. Sebanyak 76,2% pasien puas pada pertanyaan “petugas puskesmas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian terhadap pasien”.

Hasil analisis jawaban responden yaitu pada pasien BPJS sebagian besar tidak puas terhadap setiap pertanyaan dimensi bukti fisik Sedangkan pada pasien non BPJS mayoritas puas pada 3 pertanyaan pada dimensi bukti fisik. Sebanyak 81% puas pada pertanyaan “petugas puskesmas, perawat dan dokter harus berpenampilan rapi dan professional”. Sebanyak 83,3% puas “pada pertanyaan lingkungan sekitar puskesmas terjaga kebersihan dan nyaman”. Sebanyak 83,3% puas pada pertanyaan “kelengkapan peralatan dan kebersihan alat yang dipakai di perhatikan petugas”. Pada pertanyaan “obatobatan yang saya butuhkan selalu tersedia di puskesmas” sebanyak 73,8% merasa tidak puas.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien. 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., Afiyanti, 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.
- 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 et-all, *Legal Assistance for The Poor To Reach Justice*, *Jurnal Cendekia Hukum*, Volume 7, Nomor 2, 2022 .
- 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.
- Maria Magareta Hutajulu, *Ilmu Untuk Ilmu Dan Ilmu Untuk Pemecahan Masalah*, *Ensiklopedia Of Journal*, Vol. 6 No. 3 Edisi 1. 2024
- Maria Margareta Hutajulu, *Space Occupying Lesion*, *Ensiklopedia of Journal*, Volume 1, Nomor 1, 2018.
- Setianingsih, N., Ronoatmodjo, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*.