

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Mandiri di Puskesmas Mpunda Kota Bima

Ahdyat Juwindra, Firman

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
Correspondent Author: First Author (email: firman@ikm.uad.ac.id)

ABSTRACT

The Social Security Administrative Body or abbreviated as BPJS is a social security program that has a legal entity. It is a form of guarantee formed by the government to ensure that all people can fulfill their basic needs. BPJS in Indonesia implements a national social security system based on the principles of humanity, benefits, and social justice for all Indonesian people. The purpose of holding BPJS is to provide guarantees that meet the basic needs of a decent life for every participant and family member. The good or bad service quality of a puskesmas will be determined and have a direct impact on the participants. If the puskesmas has good service, the participants will be satisfied, and the quality of service will be good and the puskesmas has a good image in the community, and vice versa. The good or bad quality of puskesmas services can be determined by the views of patients or service user participants who visit the puskesmas. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of independent BPJS patients with services at the Mpunda Health Center. The type of research used is quantitative research with a descriptive study design. Researchers only observe without treating the object to be studied, as well as by describing the state of the environment under study. The sample of this study were BPJS Mandiri participants with a total sample of 179 people. Sampling was carried out by taking into account the inclusion and exclusion criteria. Based on the results of the study, it was found that BPJS Mandiri Puskesmas Mpunda patients were dissatisfied with the structural components, namely the availability of officers, service schedules, drug availability, room cleanliness, room comfort, completeness of facilities and availability of information facilities. BPJS independent patients at the Mpunda Health Center were dissatisfied with the process components, namely waiting time for registration, officer explanations, officer inspections, officer attitudes, service speed, officer responsiveness, system availability and complaints. Independent BPJS patients at the Mpunda Health Center are dissatisfied with the services provided by the Mpunda Health Center, Bima City

Keywords

Service Quality
Patient
Satisfaction
BPJS Mandiri

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Pendahuluan

Puskesmas yang merupakan pelayanan kesehatan publik tingkat pertama dapat memberikan pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, penentuan kondisi ini dapat disepakati oleh pihak puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Puskesmas diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan secara terpadu. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di tingkat kecamatan yang memberikan pelayanan *preventif*, *promotive*, dan *kuratif*¹.

Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan

strata pertama. Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama puskesmas menjadi pelayanan kesehatan pertama yang dikunjungi masyarakat untuk mendapatkan tindakan preventif, promotif, maupun kuratif, serta masyarakat yang berkunjung memiliki jaminan kesehatan nasional, seperti BPJS Kesehatan². Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disingkat BPJS merupakan program jaminan sosial yang memiliki badan hukum. Merupakan salah satu bentuk jaminan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. BPJS di Indonesia menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional yang didasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diadakannya BPJS adalah untuk memberikan jaminan yang memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarga³.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial disebutkan bahwa BPJS Kesehatan merupakan jaminan sosial yang menyelenggarakan jaminan kesehatan. Peserta BPJS merupakan setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan mereka telah membayar iuran. BPJS Kesehatan memiliki fungsi untuk meringankan biaya pengobatan seluruh warga Negara Indonesia¹.

Selama periode 3 tahun cakupan kepesertaan terus mengalami peningkatan, sampai dengan 31 Desember 2016 mencapai 171.939.254 jiwa. Jumlah peserta pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 17,51% dibandingkan tahun 2014 (133.423.653 jiwa), dengan rata-rata peningkatan jumlah peserta per triwulan sebesar 4,38% atau 5.841.659 jiwa. Pada tahun 2016, jumlah peserta mengalami sebesar 9,66% dibandingkan tahun 2015 (156.790.287 jiwa) dengan rata-rata peningkatan jumlah peserta per triwulan sebesar 2,42% atau 3.787.242 jiwa, sedangkan per Mei tahun 2020 terdapat sebanyak 30,68 juta orang tercatat sebagai peserta mandiri⁴.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi tolak ukur apakah pelayanan publik tersebut berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan publik atau tidak. Jika kualitas pelayanan kesehatan baik, akan meningkatkan citra perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan peserta pengguna jaminan kesehatan BPJS merupakan sesuatu yang paling utama untuk diperhatikan, mengingat tujuan didirikannya BPJS untuk menciptakan jaminan kesehatan yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari penilaian suatu fasilitas kesehatan dan merupakan tolak ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Rendahnya kepuasan konsumen atau peserta akan berdampak pada jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan⁵.

Peserta BPJS merupakan setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2011. Berdasarkan perundang-undangan peserta BPJS terbagi atas penerima bantuan iuran yang mana iuran BPJS akan dibayarkan oleh pemerintah, non penerima bantuan iuran atau peserta mandiri yang mana mereka terdiri dari pekerja penerima upah seperti PNS, TNI, Polri, Perusahaan Swasta, dan pekerja bukan penerima upah terdiri atas wiraswasta, dan pensiunan.

Kota Bima merupakan salah satu kota yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat, memiliki 20 puskesmas yang tersebar di Kota Bima terdiri Puskesmas rawat inap dan non rawat inap. Mengutip dari SuaraNTB.com per Januari 2020 mendapati bahwa ratusan peserta mandiri (Non PBI) BPJS Kesehatan memilih untuk turun kelas. Sebanyak 33 kartu keluarga (KK) turun dari kelas satu ke kelas dua dan 224 kartu keluarga (KK) turun dari kelas dua ke kelas tiga, hal ini dipicu karena naiknya iuran peserta BPJS Kesehatan. Kenaikan iuran ini memicu tinggi rendahnya tingkat kepuasan peserta pengguna BPJS.

Kesuksesan suatu penyedia jasa dapat dilihat dari seberapa puas pengguna jasa dalam menggunakan layanan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam suatu

institusi, baik buruknya nilai suatu fasilitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan puskesmas sangat ditentukan oleh penyedia jasa atau pelayanan, dan penerima jasa atau pelayanan dalam hal ini adalah peserta BPJS Kesehatan⁶.

Baik buruknya kualitas pelayanan sebuah puskesmas akan ditentukan dan berdampak langsung terhadap peserta. Jika puskesmas memiliki pelayanan yang baik, maka peserta akan puas, dan kualitas pelayanan akan bagus serta puskesmas tersebut memiliki citra yang baik di masyarakat, begitupun sebaliknya. Baik buruknya kualitas pelayanan puskesmas dapat ditentukan oleh pandangan pasien atau peserta pengguna layanan yang mengunjungi puskesmas tersebut. Pentingnya penilaian peserta BPJS terhadap kualitas puskesmas menjadi peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Mandiri di Puskesmas Mpunda Kota Bima".

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian Deskriptif Studi. Peneliti hanya mengobservasi tanpa melakukan perlakuan terhadap obyek yang akan diteliti, serta dengan menggambarkan keadaan lingkungan yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah peserta BPJS Mandiri dengan jumlah sampel sebanyak 179 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	62	34,4
2	Perempuan	118	65,6
Total		180	100

Sumber: Data Primer 2021

Hasil penelitian menunjukkan dari 180 orang responden, jenis kelamin paling banyak pada responden perempuan sebanyak 118 orang (65,6%). Jenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang dengan prosentase 34,4%.

Tabel 2. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS	5	2,8
2	Swasta	67	37,2
3	Pedagang	48	26,7
4	Pelajar/Mahasiswa	36	20
5	Buruh	19	10,6
6	Lainnya	5	2,8
Total		180	100

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan didapati pasien BPJS mandiri paling banyak memiliki pekerjaan swasta sebanyak 67 orang (37,2%). Responden dengan pekerjaan pedagang sebanyak 48 orang (26,7%), pelajar/mahasiswa sebanyak 36 orang (20%). Responden dengan pekerjaan buruh

sebanyak 19 orang (10,6%) dan responden dengan pekerjaan lainnya serta PNS sebanyak 5 orang (2,8%).

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Komponen Struktur

Tabel 3. Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan berdasarkan Komponen Struktur

No	Unsur	Jumlah	Prosentase (%)
1	Ketersediaan Petugas		
	Tidak Puas	14	7,9
	Cukup Puas	73	40,5
	Puas	80	44,2
	Sangat Puas	13	7,4
2	Jadwal Pelayanan		
	Tidak Puas	14	7,8
	Cukup Puas	66	36,7
	Puas	78	43,3
	Sangat Puas	22	12,2
3	Ketersediaan Obat		
	Tidak Puas	19	10,6
	Cukup Puas	53	29,4
	Puas	71	39,4
	Sangat Puas	37	20,6
4	Kebersihan Ruangan		
	Tidak Puas	25	13,9
	Cukup Puas	56	31,9
	Puas	75	41,3
	Sangat Puas	24	12,9
5	Kenyamanan Ruangan		
	Tidak Puas	36	20
	Cukup Puas	61	33,9
	Puas	59	32,7
	Sangat Puas	24	7,1
6	Kelengkapan Sarana		
	Tidak Puas	40	22
	Cukup Puas	47	26
	Puas	78	43
	Sangat Puas	15	9
7	Ketersediaan Sarana Informasi		
	Tidak Puas	48	26,7
	Cukup Puas	53	29,4
	Puas	68	37,8
	Sangat Puas	11	6,1

Hasil analisis terhadap 7 unsur berdasarkan komponen struktur menunjukkan bahwa dari 180 orang responden, sebanyak 80 orang (44,2%) merasa puas dengan ketersediaan petugas. Sebanyak 78 orang (43,3%) merasa puas dengan jadwal pelayanan, 71 orang (39,4%) merasa puas dengan ketersediaan obat. Sebanyak 75 orang (41,3%) merasa puas dengan kebersihan ruangan, 61 orang (33,9%) merasa cukup puas dengan kenyamanan ruangan. Sebanyak 78 orang (43%) merasa puas dengan kelengkapan sarana dan sebanyak 68 orang (37,8%) merasa puas dengan ketersediaan sarana informasi di Puskesmas Mpunda Kota Bima.

Tabel 4. Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan berdasarkan Komponen Proses

No	Unsur	Jumlah	Prosentase (%)
1	Waktu Tunggu Pendaftaran		
	Tidak Puas	20	11,1
	Cukup Puas	124	68,9
	Puas	36	20
	Sangat Puas	0	0
2	Penjelasan Petugas		
	Tidak Puas	25	13,9
	Cukup Puas	42	23,3
	Puas	47	26
	Sangat Puas	66	36,8
3	Pemeriksaan Petugas		
	Tidak Puas	2	1
	Cukup Puas	27	15
	Puas	30	16,7
	Sangat Puas	121	67,3
4	Sikap Petugas		
	Tidak Puas	6	3,3
	Cukup Puas	99	55
	Puas	52	28,9
	Sangat Puas	23	12,8
5	Kecepatan Pelayanan		
	Tidak Puas	9	5
	Cukup Puas	91	50,6
	Puas	77	42,8
	Sangat Puas	3	1,7
6	Ketanggapan Petugas		
	Tidak Puas	28	15,5
	Cukup Puas	65	36
	Puas	76	42,2
	Sangat Puas	11	6,3
7	Ketersediaan Sistem		
	Tidak Puas	110	61,1
	Cukup Puas	70	38,9
	Puas	0	0
	Sangat Puas	0	0
8	Pengaduan		
	Tidak Puas	10	5,6
	Cukup Puas	83	46,1
	Puas	87	48,3
	Sangat Puas	0	0

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan berdasarkan komponen proses menunjukkan bahwa dari 180 responden sebanyak 124 orang (68,9%) menyatakan cukup puas dengan waktu tunggu pendaftaran. Sebanyak 66 orang (36,8%) merasa sangat puas dengan penjelasan petugas, sebanyak 121 orang (67,3%) responden merasa sangat puas dengan pemeriksaan petugas. Responden merasa cukup puas dengan sikap petugas sebanyak 99 orang (55%), sebanyak 91 orang (50,6%) responden merasa cukup puas dengan kecepatan pelayanan. Sebanyak 76 orang (42,2%)

responden merasa puas dengan ketanggapan petugas, sebanyak 110 orang (61,1%) responden merasa tidak puas dengan ketersediaan sistem dan sebanyak 87 orang (48,3%) merasa puas dengan pengaduan di Puskesmas Mpunda Kota Bima.

Tabel 5. Tabel Kalkulasi Kepuasan Pasien BPJS Mandiri Puskesmas Mpunda Kota Bima

Kalkulasi Kepuasan Pasien	Jumlah	Prosentase (%)
Tidak Puas	434	15,07
Cukup Puas	1075	37,33
Puas	990	34,38
Sangat Puas	381	13,23
Total Jawaban Quesioner	2880	100

Hasil analisis menunjukkan dari 180 responden dengan total 63 pertanyaan pada masing-masing responden, didapati kalkulasi jawaban seluruh responden sebanyak 2.880 jawaban. Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa 1.075 responden (37,33%) merasa cukup puas. Berpacu pada Kemenkes RI, (2019) hasil analisis menunjukkan <75% responden memilih nilai 4 sangat puas, sehingga didapatkan hasil bahwa pasien BPJS Mandiri Puskesmas Mpunda merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan komponen stuktur dan proses di Puskesmas Mpunda.

A. Pembahasan

1. Komponen Struktur

Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner berisikan 7 poin dalam komponen struktur yaitu ketersediaan petugas, jadwal pelayanan, ketersediaan obat, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana dan ketersediaan sarana informasi. Kuesioner diberikan kepada 180 orang peserta BPJS mandiri di Puskesmas Mpunda, hasil penelitian menunjukkan sebanyak 80 orang (44,2%) merasa puas dengan ketersediaan petugas. Sebanyak 78 orang (43,3%) merasa puas dengan jadwal pelayanan, 71 orang (39,4%) merasa puas dengan ketersediaan obat. Sebanyak 75 orang (41,3%) merasa puas dengan kebersihan ruangan, 61 orang (33,9%) merasa cukup puas dengan kenyamanan ruangan. Sebanyak 78 orang (43%) merasa puas dengan kelengkapan sarana dan sebanyak 68 orang (37,8%) merasa puas dengan ketersediaan sarana informasi di Puskesmas Mpunda Kota Bima.

Berdasarkan 7 komponen struktur tidak ada satupun komponen yang membuat pasien BPJS mandiri merasa sangat puas, bahkan terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan komponen struktur. Ketidakpuasan responden paling tinggi pada unsur ketersediaan sarana informasi, sebanyak 48 orang (26,7%) responden merasa tidak puas. Responden merasa tidak puas dikarenakan sebanyak 20% responden tidak memahami papan alur pendaftaran dan sebanyak 23,9% responden tidak memahami papan alur pemeriksaan di Puskesmas Mpunda. Papan alur sudah disediakan pihak Puskesmas akan tetapi alur yang berbelit menjadikan responden kurang paham dengan papan alur, kemudian tidak tersedianya obat juga menjadikan penyumbang tingginya ketidakpuasan pasien pada komponen struktur. Sebanyak 36 responden (20%) menyatakan bahwa obat yang dibutuhkan tidak tersedia di Puskesmas Mpunda.

Ketidakpuasan responden cukup tinggi pada unsur kenyamanan ruangan (20%) dan kelengkapan sarana (22%). Menurut peneliti, responden merasa tidak puas dengan

kenyamanan ruangan dikarenakan kursi yang ada di ruang tunggu sangat terbatas, sehingga banyak pasien yang berdiri. Selain itu tidak disediakan kursi di ruang pengambilan obat dan kamar kecil yang ada tergolong kurang jika menampung seluruh pasien, hanya terdapat dua kamar kecil di Puskesmas Mpunda Kota Bima. Kurangnya kelengkapan sarana menjadikan angka ketidakpuasan pasien cukup tinggi, peralatan penunjang dokter masih kurang, serta uji laboratorium yang bisa dilakukan masih sangat sederhana.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Multiwahana Palembang. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 17 responden (27,4%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan puskesmas dan sebanyak 45 responden (72,6%) menyatakan puas dengan pelayanan puskesmas. Ketidakpuasan ini didilanda dengan pelayanan yang buruk oleh tenaga kesehatan yang ada, selain itu minimnya fasilitas yang ada menjadikan responden merasa kurang puas. Responden merasa pelayanan yang paling buruk pada layanan keperawatan⁷.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Farasannia⁸ menyatakan kepuasan pasien BPJS sebesar 70%, sebanyak 30% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan. Ketidakpuasan pasien menitik beratkan pada ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Puskesmas belum memiliki layanan pengaduanserta fasilitas yang dimiliki masih kurang. Meskipun demikian pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah sangat baik dan membuat 70% pasien merasa puas.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan memakai anggapan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan ataupun mengecewakan, serta tercantum lamanya waktu pelayanan). Pelayanan kesehatan ialah aspek bernilai dalam menambah derajat kesehatan serta kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan serta pemerintah bertanggungjawab atas ketersediaan seluruh wujud upaya kesehatan yang bermutu, nyaman, efektif, serta terjangkau di segala lapisan penduduk⁹.

2. Komponen Proses

Komponen proses yang diteliti terdiri atas waktu tunggu pendaftaran, penjelasan petugas, pemeriksaan petugas, sikap petugas, kecepatan pelayanan, ketanggapan petugas, ketersediaan sistem dan pengaduan. Berdasarkan komponen proses menunjukkan bahwa dari 180 responden sebanyak 124 orang (68,9%) menyatakan cukup puas dengan waktu tunggu pendaftaran. Sebanyak 66 orang (36,8%) merasa sangat puas dengan penjelasan petugas, sebanyak 121 orang (67,3%) responden merasa sangat puas dengan pemeriksaan petugas. Responden merasa cukup puas dengan sikap petugas sebanyak 99 orang (55%), sebanyak 91 orang (50,6%) responden merasa cukup puas dengan kecepatan pelayanan. Sebanyak 76 orang (42,2%) responden merasa puas dengan ketanggapan petugas, sebanyak 110 orang (61,1%) responden merasa tidak puas dengan ketersediaan sistem dan sebanyak 87 orang (48,3%) merasa puas dengan pengaduan di Puskesmas Mpunda Kota Bima.

Berdasarkan 8 komponen proses, responden merasa sangat puas dengan penjelasan petugas dan pemeriksaan petugas. Petugas dalam menjalankan kerjanya sudah memberikan penjelasan yang baik dan memeriksa secara menyeluruh. Dokter dalam menjelaskan penyakit dan tindakan penanggulangan sudah dinilai cukup baik menurut responden, selain itu perawat juga melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terkait tekanan darah, suhu tubuh dan pemeriksaan lainnya. Meskipun demikian ketidakpuasan responden cukup tinggi pada unsur ketersediaan sistem.

Sebanyak 110 responden (61,1%) merasa tidak puas dengan ketersediaan sistem di Puskesmas Mpunda. Puskesmas belum menyediakan sistem pemeriksaan online, konsultasi online dan pengaduan online. Masa pandemi seperti saat ini layanan online dalam pelayanan kesehatan sangat diperlukan, dengan adanya layanan online akan meminimalisir penyebaran virus. Tidak tersedianya layanan online di Puskesmas Mpunda Kota Bima menjadikan angka ketidakpuasan terhadap ketersediaan sistem sangat tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Prihartini¹⁰ menyatakan bahwa sebanyak 93% pasien BPJS merasa puas dengan penjelasan yang diberikan petugas. Petugas memberikan informasi yang sangat baik terkait obat yang diberikan. Pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas karena pelayanan yang baik diberikan oleh petugas kesehatan. Penelitian ini didukung dengan hasil yang dilakukan di Puskesmas Sukoharjo, menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di Puskesmas¹¹. Komponen proses merupakan komponen penting yang menunjang kepuasan pasien BPJS mandiri. Komponen proses yang paling utama yaitu pelayanan dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien. Pasien perlulah mendapatkan perlakuan yang baik dan mendapatkan pemeriksaan secara menyeluruh. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap proses yang ada di Puskesmas, maka citra dan nama baik Puskesmas akan semakin meningkat¹².

3. Kepuasan Pasien BPJS Mandiri

Pasien BPJS mandiri di Puskesmas Mpunda Kota Bima paling banyak dengan status pekerjaan swasta yaitu sebanyak 67 responden (37,2%). Tingginya jumlah pengguna BPJS mandiri dengan pekerjaan swasta dikarenakan responden dengan pekerjaan swasta memiliki pendapatan yang cukup tinggi dan mampu untuk membayar iuran secara mandiri. Seluruh pertanyaan dalam kuesioner setelah dikalkulasikan dalam dua komponen yaitu struktur dan proses didapatkan hasil sebanyak 37,33% responden merasa cukup puas dengan pelayanan di Puskesmas Mpunda. Sebanyak 34,38% responden merasa puas, sebanyak 15,07% merasa tidak puas dan sebanyak 13,23% responden merasa sangat puas.

Hasil penelitian menunjukkan <75% responden memilih jawaban 4 sangat puas, dengan demikian dapat diartikan bahwa pasien BPJS mandiri merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Mpunda Kota Bima. Pasien merasa tidak puas baik dalam komponen struktur maupun komponen proses. Kurangnya fasilitas, tidak tersedianya pelayanan online, terdapat obat yang tidak tersedia, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta tidak terdapat kursi untuk menunggu di ruang obat menjadikan pasien BPJS mandiri merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Mpunda.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti Kepesertaan pasien yang terdaftar dalam anggota BPJS, pelayanan yang didapatkan serta biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pasien dapat menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka¹³. Fasilitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya kelengkapan fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Fasilitas kesehatan akan menentukan penilaian

kepuasan pasien seperti kelengkapan peralatan kesehatan, laboratorium, jumlah dan kualitas obat, ruang inap untuk pasien yang harus dirawat. Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, agar sesuai dengan yang diharapkannya¹⁴.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Gubug I. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS di Ruang Rawat Inap merasa tidak puas dengan pelayanan. Ketidakpuasan pasien dikarenakan tidak nyamannya ruang rawat inap serta perawat cenderung bermasalah dalam kesiapan melayani pasien.

Penelitian ini didukung oleh penelitian di Puskesmas II Denpasar Bali yang menyatakan bahwa pasien BPJS kesehatan tidak puas dengan pelayanan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan¹⁵.

Timbulnya ketidakpuasan pasien disebabkan karena wujud fisik yang ada tidak diiringi dengan daya tanggap yang baik dari petugas. Walaupun petugas kesehatan memiliki penampilan bersih dan rapi, tetapi dari segi waktu ia tidak datang tepat waktu, keadaan ruangan yang kurang ventilasi, jadi secara wujud fisik pandangan pasien terhadap petugas kesehatan menjadi kurang baik artinya petugas kesehatan tidak siap dalam melayani pasien dan kurangnya kenyamanan di dalam ruangan rawat inap¹⁶.

Puskesmas dalam sistem BPJS memiliki peran yang penting terhadap peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas merupakan Fasilitas kesehatan Tingkat pertama (FKTP)/Faskes primer yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Jika pelayanan puskesmas yang diberikan pada masyarakat baik akan semakin banyak peserta BPJS yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan berbagi informasi kepada masyarakat tentang manfaat dari BPJS Kesehatan. Namun terkadang permasalahan yang sering muncul di Puskesmas adalah kurangnya tenaga kesehatan, kelengkapan obat dan alat yang belum memadai serta sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien yang tercipta kurang baik sehingga menimbulkan rendahnya minat masyarakat peserta BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan langsung mengakses fasilitas kesehatan tingkat lanjutan seperti Rumah Sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dalam mengukur kepuasan yang dirasakan oleh pasien¹⁷.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS mandiri Puskesmas Mpunda merasa tidak puas terhadap komponen struktur yaitu ketersediaan petugas, jadwal pelayanan, ketersediaan obat, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana dan ketersediaan sarana informasi. Pasien BPJS mandiri Puskesmas Mpunda merasa tidak puas terhadap komponen proses yaitu waktu tunggu pendaftaran, penjelasan petugas, pemeriksaan petugas, sikap petugas, kecepatan pelayanan, ketanggapan petugas, ketersediaan sistem dan pengaduan. Diharapkan pihak puskesmas menyediakan layanan pengaduan online, layanan pemeriksaan online dan layanan konsultasi online. Diharapkan pihak puskesmas dapat melengkapi persediaan obat di apotek yang ada di Puskesmas Mpunda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Farianita R. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Semarang. *Skripsi*. 2016.

- [2] Orisa FD. KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS UJUNG BATU KAB. ROKAN HULU PROVINSI RIAU (STUDI KASUS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)). *J Online Mhs FISIP*. 2016;3(2):1689-1699. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
- [3] UU No. 24 Th 2011. *Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*; 2011. http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muoz_Zapata_Adriana_Patricia_Articulo_2011.pdf.
- [4] Listiyana I, Rustiana ER. Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. *Unnes J Public Heal*. 2017;6(1):53. doi:10.15294/ujph.v6i1.11615
- [5] Rinanda AH. Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. 2016.
- [6] Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. 2016.
- [7] Sari RM. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Multiwahana Palembang. 2021.
- [8] Farasannia M. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan Pasien BPJS di Puskesmas Nagrak. 2021.
- [9] Makmun A, Saleh DT. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Mataram. *Indones J Heal*. 2021;2(1):31-39. doi:<https://doi.org/10.33368/inajoh.v2i1.36>
- [10] Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty AL, Raharni. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *J Kefarmasian Indones*. 2020;10(1):42-49. doi:10.22435/jki.v10i1.1697
- [11] Puspitasari K, Lestari N, Pramuningtyas R, Burhanudin I. The Satisfaction of BPJS Patients on Primary Health Care to Facilities In Sukoharjo. *Publ Ilm UMS*. 2020;1(1):533-553.
- [12] Sofiana M, Wahyuni R, Supriyadi E. Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwarra J Vokasi Adm Bisnis*. 2020;1(2):93-110. doi:10.31334/abiwarra.v1i2.797
- [13] Marhenta YB, Satibi S, Wiedyaningsih C. The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction in Primary Health Facilities. *J Manaj DAN PELAYANAN Farm (Journal Manag Pharm Pract*. 2018;8(1):18. doi:10.22146/jmpf.34438
- [14] Hidayah N, Trisanti I, Arief Y. Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug I. *Porsiding*. 2018;1(11):590-594.
- [15] Prihandhan IS, Hakim NR, Wirajaya IG. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas II Denpasar Selatan. *CARING*. 2018;2(1):32-36.
- [16] Nababan M, Listiawaty R, Berliana N. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *J Kesmas Jambi*. 2020;4(2):826. doi:10.33143/jhtm.v6i2.1039
- [17] Awalinda T, Ake J, Silva M. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *J Ilm Perawat Manad*.

2019;7(1):01-12.