

Gambaran Kepuasan Layanan terhadap Kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon

Athina Ilmi Muflihah*, Caecielia Makaginsar, Engkun Sopian Indrayana

Prodi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*a.ilmimuf@gmail.com, caecielia@gmail.com, engkunsopian@gmail.com

Abstract. Patient satisfaction is the level of feeling that arises from the performance of health services received compared to the expected service. Health care is an effort carried out independently or jointly in an organization to improve health, prevent and treat individual, family, group and community disease. Maternal health services at the Puskesmas can be carried out with social security through BPJS. This study aims to determine the description of service satisfaction with BPJS membership at the Midwifery Poly Health Center of Sunyaragi, Cirebon City in 2021. The study used an observational analytic study with a cross-sectional approach. The research subjects were 34 BPJS patients who were selected using a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. The study has an independent variable, namely the type of BPJS participation and the dependent variable, namely patient satisfaction. Data were collected using a questionnaire, and analyzed using a frequency distribution. The results showed that 17 respondents (50.0%) felt that health services were unsatisfied, 7 respondents (20.6%) felt satisfied, and 10 respondents (29.4%) were very satisfied. This satisfaction is seen in the aspects of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From these aspects the Midwifery Poly is advised to conduct an evaluation to improve the services provided.

Keywords: *Satisfaction, BPJS Participants.*

Abstrak. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan. Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas dapat dilakukan dengan jaminan sosial melalui BPJS. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan layanan terhadap kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon tahun 2021. Penelitian menggunakan studi analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Subjek penelitian yaitu 34 pasien BPJS yang dipilih dengan teknik non-probability sampling dengan pendekatan *purposive sampling*. Penelitian memiliki variabel bebas yaitu jenis kepesertaan BPJS dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dan dianalisis menggunakan distribusi frekuensi. Hasil menunjukkan 17 responden (50,0%) merasa pelayanan kesehatan kurang memuaskan, 7 responden (20,6%) merasa memuaskan, dan 10 responden (29,4%) sangat memuaskan. Kepuasan ini dilihat pada aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dari aspek-aspek tersebut pihak Poli Kebidanan disarankan melakukan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Peserta BPJS.*

A. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilaksanakan mandiri atau bersama-sama pada sebuah organisasi guna meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.(1) Puskesmas merupakan suatu sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan berbagai usaha untuk kesehatan perorangan dan masyarakat ditingkat pertama di lingkungan kerjanya, yang lebih fokus pada upaya promotif dan preventif.(2) Program Kesehatan Ibu adalah upaya kesehatan yang bertujuan menjamin seluruh ibu di Indonesia mampu memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas di fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan yang mereka harapkan.(3) Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh asuransi atau jaminan kesehatan.(4) Salah satu bentuk asuransi kesehatan yang digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah suatu badan atau lembaga hukum yang bersifat publik yang dibuat oleh Undang-Undang dengan tujuan menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia.(5) Pasien peserta BPJS merupakan pasien yang melakukan pembayaran pelayanan kesehatan dengan bantuan program jaminan kesehatan dari Pemerintah.

Parasuraman et al mengembangkan suatu model kepuasan yang disebut SERVQUAL (*service quality*) yang sering digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas suatu pelayanan berdasarkan kepuasan. Model tersebut menggunakan lima aspek yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penentuan tingkat kepuasan dilakukan dengan menghitung nilai gap/kesenjangan atau selisih nilai total pelayanan yang didapatkan (*perceived service*) dengan nilai total pelayanan yang diinginkan (*expected service*). Jika nilai gap/kesenjangan negatif, maka kepuasan pasien dinyatakan kurang memuaskan, jika nilai gap/kesenjangan sama dengan nol, maka pelayanan dinyatakan memuaskan, dan jika nilai gap/kesenjangan positif, maka pelayanan dinyatakan sangat memuaskan. (6)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan layanan terhadap kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon tahun 2021.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observational dengan pendekatan *cross-sectional*. Pemilihan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan *purposive sampling*. Sampel penelitian yaitu 34 pasien BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon pada tahun 2021. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi yang dilaksanakan bulan Maret-Desember tahun 2021.

Variabel bebas penelitian ini adalah kepesertaan BPJS dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang ada dalam penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut adalah gambaran karakteristik responden BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon yang didapatkan melalui distribusi frekuensi. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden BPJS

Karakteristik	N = 34	%
Usia		
<20 tahun	1	2.9

20-35 tahun	26	76.5
>35 tahun	7	20.6
Status Pernikahan		
Belum Menikah	2	5.9
Menikah	32	94.1
Pendidikan Terakhir		
SD	3	8.8
SMP	3	8.8
SMA	25	73.5
S1	3	8.8
Pekerjaan		
Buruh	1	2.9
Guru	2	5.9
IRT	27	79.4
Karyawan	3	8.8
Mahasiswa	1	2.9

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2021.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden peserta BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon mayoritas berusia 20 – 35 tahun yaitu 26 orang (76,5%). Hal ini sejalan dengan penelitian Datuan tahun 2018 di RSUD Haji Makassar, dimana karakteristik responden mayoritas berusia 22 - 35 tahun (41,4%). (7) Namun, berbeda dengan penelitian Marhenta tahun 2018 dimana sebagian besar responden BPJS berusia > 45 tahun (30,8%).(8)

Karakteristik lain dari responden penelitian ini adalah pendidikan terakhir. Sebagian besar responden BPJS memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 25 orang (73,5%). Karakteristik ini sesuai dengan penelitian Bitjoli tahun 2019 di RSUD Tobelo, dimana mayoritas responden BPJS memiliki pendidikan terakhir SMA (79,4%).(9)

Karakteristik lain responden pada penelitian ini adalah status pekerjaan yang mayoritas responden BPJS bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu 27 orang (79,4%). Hal ini sesuai dengan penelitian Datuan tahun 2018 di RSUD Haji Makassar, dimana responden BPJS mayoritas bekerja sebagai ibu rumah tangga (26,6%). (7) Namun, berbeda dengan penelitian Setya tahun 2021 di Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan, dimana mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta (52%).(10)

Dalam penelitian ini mayoritas responden BPJS sudah menikah yaitu sebanyak 32 orang (94,1%) dan 2 orang lainnya belum menikah (5,9%). Karakteristik ini sesuai dengan penelitian Khasanah tahun 2020 di instalasi farmasi RSUD Tugurejo Jawa Tengah, dimana responden BPJS mayoritas memiliki status menikah.(11)

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Layanan Terhadap Kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon

Dimensi	Gap	Kriteria
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	-0.06	Kurang Memuaskan
<i>Reliability</i> (kehandalan)	-0.01	Kurang Memuaskan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	-0.03	Kurang Memuaskan
<i>Assurance</i> (jaminan)	0.04	Sangat Memuaskan
<i>Empathy</i> (empati)	-0.05	Kurang Memuaskan
Mean	-0.03	Kurang Memuaskan

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2021.

Pada tabel 2 terlihat bahwa gambaran kepuasan layanan terhadap kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon berdasarkan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang muncul dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan.

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik yang didefinisikan sebagai penilaian pasien terhadap fasilitas kesehatan. Hal tersebut berkaitan dengan peralatan kesehatan yang modern, kebersihan peralatan, penampilan petugas, ruang tunggu yang bersih, nyaman, luas, ruang pemeriksaan nyaman dan mampu menjaga *privacy* (kerahasiaan pasien), serta persediaan obat. Berdasarkan hasil analisis, dimensi *tangible* memiliki nilai gap negatif sebesar - 0,06 yang menunjukkan kurang memuaskan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Putri tahun 2021 yang memiliki nilai gap pasien BPJS pada dimensi *tangible* sebesar 0,21 yang menunjukkan hasil sangat memuaskan.(12)

Dimensi *reliability* didefinisikan sebagai aspek yang mengukur kehandalan pelayanan yang diberikan petugas kepada pelanggan. Aspek yang dapat dilihat yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, keandalan petugas dalam menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat dan sesuai waktu yang dijanjikan, penyampaian diagnosa penyakit dengan jelas, pemberian obat yang tepat disertai penjelasan dosis dan aturan minum dengan jelas. Dimensi *reliability* memiliki nilai gap negatif sebesar - 0,01 yang menunjukkan kurang memuaskan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Putri tahun 2021 dimana nilai gap pasien BPJS pada dimensi *reliability* sebesar 0,16 yang menunjukkan hasil sangat memuaskan.(12)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap diartikan sebagai penilaian pasien terhadap sikap petugas penyedia layanan yang mencurahkan perhatian penuh untuk mendukung dan tanggap dalam pemberian layanan saat dibutuhkan oleh pasien. Hal ini terlihat dari petugas yang memberitahu kapan pelayanan akan diberikan, petugas menunjukkan perhatian dan kesediaan membantu pasien, petugas menunjukkan kesiapan dalam menanggapi permintaan pasien, dan petugas menanggapi permintaan pasien dengan cepat. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan medis secara tanggap dapat mempengaruhi keadaan psikologis pasien, apa yang menjadi kebutuhannya sebagian telah terpenuhi. Dimensi *responsiveness* responden BPJS memiliki nilai gap negatif antara kenyataan dengan harapan sebesar - 0,03 yang menunjukkan kurang memuaskan. Penelitian ini selaras dengan penelitian Romadhona tahun 2019 dimana dimensi *responsiveness* responden BPJS memiliki nilai 55,78% yang berada di kategori tidak memuaskan.(3) Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Putri tahun 2021 dimana nilai gap pasien BPJS pada dimensi *responsiveness* sebesar 0,13 yang menunjukkan hasil sangat memuaskan.(12)

Dimensi *assurance* diartikan sebagai penilaian pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan yang didasari rasa percaya dan keyakinan mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan penuh kepastian, bebas dari keragu-raguan berdasarkan pengetahuan, perilaku dan

kemampuan. Indikator pengukuran dimensi *assurance* adalah petugas kesehatan dapat menumbuhkan rasa percaya pasien, mampu membuat pasien yakin dengan kesembuhan setelah mendapatkan pelayanan, petugas membuat pasien merasa nyaman dan aman saat berinteraksi, petugas bersikap sopan santun dan ramah terhadap pasien, petugas berpengetahuan luas sehingga mampu menjawab dan menjelaskan pertanyaan pasien mengenai penyakitnya. Dimensi *assurance* responden BPJS memiliki nilai gap positif antara kenyataan dengan harapan sebesar 0,04 yang menunjukkan sangat memuaskan. Penelitian ini selaras dengan penelitian Putri tahun 2021 dimana nilai gap pasien BPJS pada dimensi *assurance* sebesar 0,17 yang menunjukkan hasil sangat memuaskan.(12)

Dimensi *empathy* diartikan sebagai penilaian pasien terhadap perhatian tulus petugas kesehatan terhadap pasien yang berusaha memahami keinginannya. Aspek empati dapat dinilai dalam hal petugas menunjukkan perhatian kepada setiap pasien secara individual, memberikan perhatian penuh dalam pelayanan kesehatan, memahami kebutuhan pasien, mengutamakan kepentingan pasien, fasilitas kesehatan memiliki jam kerja yang tepat, fasilitas kesehatan memiliki waktu yang sesuai dengan pelayanan yang tepat dan nyaman. Dimensi *empathy* responden BPJS memiliki nilai kesenjangan/gap negatif antara kenyataan dengan harapan sebesar -0,05 yang menunjukkan kurang memuaskan. Namun, berbeda dengan penelitian Putri tahun 2021 dimana nilai gap pasien BPJS pada dimensi *empathy* sebesar 0,12 yang menunjukkan hasil sangat memuaskan.(12)

Sehingga dari semua dimensi didapatkan nilai rata-rata menunjukkan adanya gap negatif antara kenyataan dengan harapan sebesar -0,03. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan layanan di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon berada di kriteria kurang memuaskan.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Terhadap Kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon

Kriteria Kepuasan Layanan	N = 34	%
Kurang memuaskan	17	50.0
Memuaskan	7	20.6
Sangat memuaskan	10	29.4

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2021.

Tabel 3 menunjukkan jumlah dan persentase tingkat kepuasan layanan terhadap kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon. Sebagian besar responden BPJS merasa bahwa pelayanan kebidanan berada pada kriteria kurang memuaskan yaitu sebanyak 17 responden (50%), 7 responden merasa pelayanan pada kriteria memuaskan, dan 10 responden (29,4%) merasa pelayanan termasuk kriteria sangat memuaskan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan terhadap kepesertaan BPJS di Poli Kebidanan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon menunjukkan hasil yang kurang memuaskan pada dimensi *tangible* (bentuk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Kecuali pada aspek *assurance* (jaminan) kepesertaan BPJS menyatakan sangat memuaskan.

Acknowledge

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pimpinan Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon yang telah mengizinkan dan membantu dalam penelitian.

Daftar Pustaka

[1] Rimawati, Putra WK. Gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan. J

- STIKES. 2016;9(1):26–33.
- [2] Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. Jakarta; 2019.
 - [3] Romadhona N, Susanti Y, Yudanisa P, Rachmi A, Yunus A. Tingkat kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial terhadap mutu pelayanan farmasi di instalasi rawat jalan. *J Integr Kesehat dan Sains*. 2019;1(2):174–8.
 - [4] Rahmawati K, Ardiana A, Kurniawan DE. Gambaran kepuasan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan (BPJS) terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Kabupaten Jember. *e-Journal Pustaka Kesehat*. 2020;8(2):112.
 - [5] Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta; 2011.
 - [6] Yasril T, Dachriyanus D, Harmawati H. Hubungan kualitas pelayanan dimensi servqual dengan loyalitas pasien di Poliklinik RSUD Arosuka tahun 2018. *J Ilm Univ Batanghari Jambi*. 2019 Oct;19(3):694–705.
 - [7] Datuan N, Darmawansyah, Daud A. pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *J Kesehat Masy Marit*. 2018;3(1):291–300.
 - [8] 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.
 - [9] Bitjoli VO, Buanasari A, Pinontoan O. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo. *e-Journal Keperawatan*. 2019;7.
 - [10] Setya laksana YD, Rivai A, Tiadeka P. Tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan BPJS di Instalasi Farmasi Puskesmas Tlogosadang Kabupaten Lamongan. *J Herbal, Clin Pharm Sci*. 2021;3(01):10.
 - [11] Khasanah U, Santoso A. Evaluation of BPJS and non BPJS outpatient satisfaction for the quality of service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java. *Sultan Agung Fundam Res J*. 2020;1(1):83–92.
 - [12] Putri UM. Analisis kepuasan pelayanan puskesmas terhadap pasien BPJS dan non BPJS menggunakan metode SERVQUAL. *J Manaj Inform Sist Inf*. 2021;4(2):149–59.
 - [13] Salsabila, Aliya, Yuniarti (2021). *Hubungan Derajat Merokok dengan Gejala Gangguan Sistem Pernapasan pada Pegawai Universitas Islam Bandung*. 1(2). 100-106.