

NASKAH PUBLIKASI

INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KASIHAN II TAHUN 2018



INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KASIHAN II TAHUN 2018

Sari Maulidya

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UMY

Email : sarimaulidya22@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas kasihan II merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Bantul yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Adanya peraturan baru dari BPJS Kesehatan yang mengharuskan sistem rujukan berjenjang, sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis yaitu dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, kemudian pelayanan kesehatan tingkat kedua dan selanjutnya. Namun, adanya peraturan baru tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah kunjungan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II. Sehingga, jam operasional yang tidak 24 jam ini dikeluhkan salah satu pasien. Selain itu, ruang tunggu yang terbatas karena meningkatnya jumlah kunjungan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *sampling insidental* sebanyak 99 responden yang kemudian diberi nilai dengan *Skala Likert*.

Penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 indikator/unsur. Adapun hasil dari setiap indikator sebagai berikut: Persyaratan 3.94; Sistem, mekanisme dan prosedur 3.85; Waktu Penyelesaian 3.77; Biaya/Tarif 3.9; Produk spesifikasi jenis pelayanan 3.92; Kompetensi Pelaksana 3.99; Perilaku Pelaksana 4.09; Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan 3.68; dan Saran dan Prasarana 3.83.

Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II tahun 2018 dengan memperoleh nilai 96.25 termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan, Pasien BPJS Kesehatan, Puskesmas Kasihan II.

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk masyarakat terutama masyarakat Indonesia yang jumlah penduduk setiap tahunnya mengalami peningkatan. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Pasal 1). Kesehatan yang baik mampu menjadikan masyarakat mandiri, mampu bekerja dengan maksimal yang secara otomatis meningkatkan taraf hidupnya sehingga terciptanya kesejahteraan bagi dirinya.

Pemerintah menyelenggarakan berbagai bentuk jaminan sosial dibidang kesehatan, diantaranya melalui PT. Askes bersifat wajib bagi PNS/Penerima Pensiun/Veteran dana/Perintis Kemerdekaan dan anggota keluarganya yang diselenggarakan berdasarkan PP No 69 Tahun 1991 PT. Taspen yang mengembangkan program dana tabungan pegawai negeri sipil, PT.

Jamsostek yang mencakup program jaminan kesehatan; tenaga kerja; dan kecelakaan, dan PT. Asabri sendiri menangani anggota Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), prajurit Tentara Nasional Indonesia (TNI), serta PNS Departemen Pertahanan TNI/POLRI dan keluarganya. Pda tanggal 1 Januari PT Akses berubah nama menjadi BPJS Kesehatan. Dalam Peraturan BPJS Kesehatan No 1 Tahun 2015 Pasal 1 dijelaskan bahwa BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan pogram jaminan kesehatan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakat sebagaimana telah diamankan dalam UUD 1945 Pasal

34 ayat 3 yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas umum yang layak.” Bentuk pelaksanaan dari amanat UUD ini adalah dibentuknya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) pada setiap daerah otonom di Indonesia. Hal tersebut guna dalam rangka memperlancar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan kualitas yang baik dalam bidang kesehatan.

Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menimbulkan kepuasan terhadap pengguna layanan, sehingga kualitas pelayanan yang baik merupakan persepsi dari pengguna layanan bukan dari penyedia layanan. Persepsi pengguna layanan tersebut merupakan penilaian keseluruhan dari layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, sedangkan kualitas penyedia layanan terlihat dari kepuasan pengguna layanan atas jasa yang diberikan oleh penyedia layanan. Artinya, ketika pasien merasakan kepuasan yang tinggi maka

menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Puskesmas Kasihan II adalah salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Bantul yang terus berusaha untuk meningkatkan presentase kesehatan khususnya masyarakat di Kasihan.

Selain itu, Puskesmas Kasihan II merupakan puskesmas jenis non perawat yang telah melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tahun 2013 dan sudah disosialisasikan kepada seluruh masyarakat Kasihan. Puskesmas Kasihan II sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, dalam penyelenggaraannya yang diharuskan menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif. Adapun jumlah pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II pada tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II Tahun 2018

No	Jenis Pasien	Jumlah
1.	BPJS PBI	12.109
2.	BPJS Non PBI	3.357
	Jumlah	15.466

Sumber : Puskesmas Kasihan II, 2018

Adanya aturan baru dari BPJS Kesehatan yang mengharuskan sistem rujukan berjenjang. Sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis, yaitu dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, kemudian pelayanan kesehatan tingkat kedua dan selanjutnya. Namun, adanya peraturan baru tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah kunjungan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II. Puskesmas Kasihan II yang beroperasi pada hari senin – sabtu dengan jam pendaftaran sampai 11.30 mulai menjadi permasalahan. Selain itu, dengan meningkatnya kunjungan pasien mengakibatkan kurangnya ruang tunggu yang terbatas sehingga banyak pasien yang harus menunggu diluar.

Dari berbagai permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh

pihak Puskesmas Kasihan II terutama untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan, dengan mengambil judul penelitian **“Indeks Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II Tahun 2018”**.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dengan meneliti populasi kemudian pengambilan sampel yang dilakukan secara random, dan dalam mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian kemudian menghasilkan analisis data yang bersifat statistic (Sugiyono, 2010).

Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner dan wawancara. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan teknik analisis data deskriptif. Selain itu, data yang diperoleh dari kuesioner menggunakan analisis berhitung yang merujuk pada IKM Kepmen

PAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan data menggunakan pengukuran *Skala Indeks*. Setiap jawaban dari pasien (responden) diberi nilai atau disebut *Skala Likert*, sebagai berikut:

1. Jawaban *sangat setuju* diberi nilai 5.
2. Jawaban *setuju* diberi nilai 4.
3. Jawaban *netral* diberi nilai 3.
4. Jawaban *tidak setuju* diberi nilai
5. Jawaban *sangat tidak setuju* diberi nilai 1.

C. KERANGKA TEORI

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Nursalam (2011), kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Sedangkan, pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono & Silvita, 2003).

Pasien merupakan aset yang paling berharga sehingga memahami keinginan dan kebutuhan pasien/pelanggan merupakan hal yang penting dalam sebuah pelayanan yang diberikan. Ketika mereka merasakan kepuasan akan melakukan kembali terhadap jasa pilihannya, dan sebaliknya ketika mereka tidak merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan maka mereka akan memberitahukan pengalaman buruknya kepada orang lain.

Dalam Westbrook & Reilly oleh Tjiptono (2007), kepuasan pelanggan merupakan respon emosional dari pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu. Sedangkan, menurut Endang (dalam Mamik, 2010) kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat di ukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat (Ilham, 2015:24).

Tingkat kepuasan pasien merupakan standar barang/jasa yang mereka nikmati, kinerja yang mereka rasakan dengan harapan. Harapan tersebut dari waktu ke waktu berkembang sesuai dengan pengalaman yang mereka peroleh.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No 25 Tahun 2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN RB Nomor: 14 Tahun 2017, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, merupakan syarat yang harus terpenuhi untuk pengurusan

suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan administratif maupun teknis.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu suatu tata cara dalam pelayanan yang dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu Penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap jenis pelayanan dari keseluruhan proses.
4. Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan penyelenggara berdasarkan kesepakatan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh

pelaksana baik pengetahuan, keahlian, keterampilan, atau pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana merupakan tingkah laku petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan prosedur atau aturan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, sarana merupakan alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan dan maksud seperti untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Sedangkan prasarana yaitu penunjang utama untuk terselenggaranya suatu proses, contohnya untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah maka dapat diukur berdasarkan nilai skala indeks kepuasan masyarakat seperti tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 -3,064	65,00 -76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 -100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017

2. Pelayanan Kesehatan

Beberapa pengertian mengenai pelayanan kesehatan sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang No. 36 tahun 2009 adalah suatu upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi yang oleh pemerintah, pemerintah daerah atau swasta yang meliputi pelayanan kesehatan perseorangan maupun pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan, dalam hal ini untuk mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan seseorang, keluarga atau masyarakat dengan penyedia layanan diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi (Mubarak W & N, 2009).

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh suatu perorangan/ organisasi kepada masyarakat yang mengalami keluhan masalah kesehatannya.

3. BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No 24 Tahun 2011). Sedangkan, BPJS Kesehatan adalah hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan ini mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014.

Pentahapan peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut (Perpres No 111 Tahun 2013):

1. Tanggal 1 Januari 2014 mulai tahap pertama, paling sedikit meliputi:
 - a. PBI Jaminan Kesehatan
 - b. Anggota TNI/Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Pertahanan dan anggota keluarganya
 - c. Anggota Polri/Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Polri dan anggota keluarganya
 - d. Peserta asuransi kesehatan Perusahaan Persero (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES) dan anggota keluarganya
 - e. Peserta Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Perusahaan Persero (Persero) Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) dan anggota keluarganya.
2. Tahap kedua yaitu meliputi seluruh penduduk yang belum masuk sebagai Peserta BPJS Kesehatan dan paling lambat pada tanggal 1 Januari 2019.

Adapun dalam Peraturan BPJS No. 1 Tahun 2014 menjelaskan hak dan kewajiban peserta dalam menjamin terselenggaranya Jaminan Kesehatan yang mencakup seluruh penduduk Indonesia yaitu sebagai berikut :

a. Hak peserta

1. Memperoleh kartu peserta untuk identitas peserta dan mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai bukti sah.
2. Memiliki nomor virtual account yang digunakan untuk transaksi pembayaran iuran;
3. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan memilih fasilitas kesehatan yang dihendaki di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.
5. Menyampaikan keluhan atau pengaduan, kritik dan saran secara

lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.

b. Kewajiban peserta

1. Mendaftarkan dirinya sebagai iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Melaporkan perubahan data peserta, baik itu karena pernikahan, kematian, perceraian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama;
3. Menjaga kartu peserta supaya tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak;
4. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan tahun 2018 dengan jumlah 99 sampel (responden). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *sampling insidental*.

Sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau spontanitas, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yaitu pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II, maka orang tersebut digunakan sebagai sampel atau responden.

Untuk deskripsi responden dalam penelitian yang berjudul “Indeks Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II Tahun 2018” ini melihat dari beberapa segi yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Adapun deskripsi responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Perempuan	63	63.6
2	Laki-laki	36	36.4
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari 94 responden yang diambil dalam penelitian ini, jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dari pada responden berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 dengan presentase 63.6%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 36 dengan presentase 36.4%.

2. Usia

Dalam pengambilan responden penelitian ini mendapatkan hasil pengambilan responden yang dibedakan berdasarkan usia, adapun hasil data responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	17 - 24 tahun	15	15.1
2	26 - 35 tahun	23	23.2
3	36 - 45 tahun	19	19.2
4	46 - 55 tahun	14	14.2
5	> 56 tahun	28	28.3
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari 94 responden yang diambil dalam penelitian ini apabila dilihat berdasarkan usia jumlah responden paling banyak berusia > 56 tahun dan paling sedikit responden yang berusia 46 - 55 tahun.

3. Pekerjaan

Tabel Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	PNS	1	1.01
2	Pensiunan PNS/TNI/PO LRI	5	5.05
3	Pegawai Swasta	17	17.2
4	Buruh	15	15.1
5	Pelajar/mahasiswa	24	24.24
6	Pekerjaan lain	37	37.4
	Jumlah	99	100

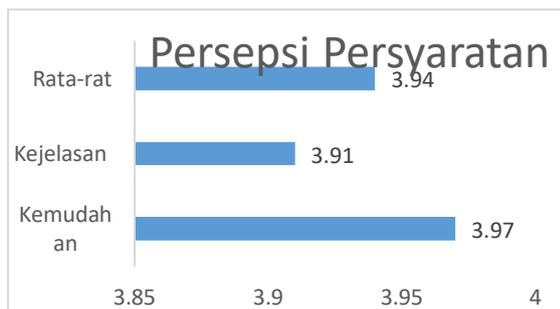
Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

DESKRIPSI HASIL DATA

PENELITIAN

1. Persyaratan

Grafik Hasil Data Persepsi Persyaratan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber: Diolah dari Data Primer, 2018

Aspek ini berkaitan dengan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dan kejelasan dalam persyaratan pelayanan. Kejelasan dalam persyaratan pelayanan sudah cukup baik karena sudah adanya pengumuman persyaratan yang harus dipenuhi dibagian pendaftaran dekat pintu masuk Puskesmas Kasihan II. Dalam persyaratan pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II bahwa persyaratan yang harus dilengkapi berupa identitas dan kartu jaminan kesehatan, hal tersebut dianggap memberikan kemudahan kepada pasien BPJS Kesehatan dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pada Oktober 2018, Puskesmas Kasihan II melakukan sebuah terobosan baru untuk memberikan kemudahan dan keefisienan waktu kepada pasien dengan menyediakannya mesin dibagian pendaftaran yang bernama Antrian Pasien Mandiri (APM). Dengan adanya Antrian

Pasien Mandiri (APM) diharapkan mampu memangkas antrian pasien, dan memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran sehingga langsung ke poli yang dituju.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel Data Hasil Persepsi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Cukup	24	24.24
4	Setuju	66	66.66
5	Sangat Setuju	9	9.1
	Jumlah	99	100

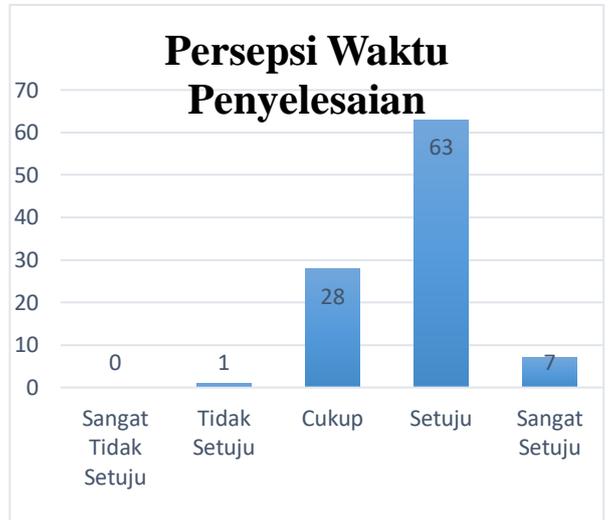
Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Petugas pelaksana memberikan pelayanan kepada pasien mengenai sistem, mekanisme, dan prosedurnya sesuai dengan SOP dari Puskesmas Kasihan II. Puskesmas Kasihan II menerapkan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk pelayanan BPJS Kesehatan. Mulai dari pendaftaran sampai dengan pemanggilan pasien, semua dipersiapkan agar dalam pelaksanaannya tidak ada kesalahan atau kekurangan

3. Waktu Penyelesaian

Grafik Data Hasil Penelitian Waktu

Penyelesaian di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Puskesmas Kasihan II merupakan puskesmas jenis non perawatan dengan jam operasional yang tidak setiap hari dan tidak membuka pelayanan selama 24 jam. Adapun jam pendaftaran dan jam mulai pelayanan di Puskesmas Kasihan II sebagai berikut:

Tabel Jadwal Pelayanan di Puskesmas Kasihan II

No	Hari	Jam Pendaftaran	Jam Pelayanan
1	Senin – Kamis	07.00 – 11.30	08.00 WIB-Selesai
2	Jumat	07.00 – 09.30	08.00 WIB-Selesai
3	Sabtu	07.00 – 10.30	08.00 WIB-Selesai

Sumber : Puskesmas Kasihan II, 2018

Banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kasihan II setiap harinya, dengan jam operasional pendaftaran yang setengah hari merupakan upaya pihak Puskesmas Kasihan II untuk tetap memberikan pelayanan sepenuhnya kepada pasien yang sudah mendaftar. Karena, apabila jam pendaftaran tidak dibatasi akan terus mengalami penumpukan pasien dan ditakutkan tidak bisa terlayani.

4. Biaya/Tarif

Tabel Data Hasil Penelitian Kewajaran Biaya terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

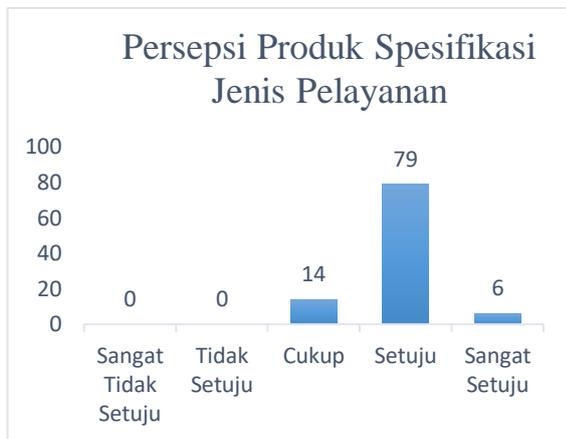
No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	2.03
3	Cukup	13	13.1
4	Setuju	77	77.8
5	Sangat Setuju	7	7.07
	Jumlah	99	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2018

Di Puskesmas Kasihan II menerapkan tarif kepada pasien berdasarkan PERBUP No 45 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Dan PERBUP 49 No Tahun 2016 Tentang Subsidi Jasa Pelayanan Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Grafik Hasil Data Penelitian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Petugas pelayanan di Puskesmas Kasihan II memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang terstruktur dan sistematis dimulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Kompetensi Pelaksana

Grafik Hasil Data Penelitian Kompetensi Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Pelaksana pelayanan yang baik salah satunya terlihat dari kompetensi pelaksana itu sendiri. Puskesmas Kasihan II dalam hal ini menetapkan syarat untuk seluruh pelaksana/petugas pelayanan kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi (STR). Surat Tanda Registrasi (STR) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah kepada tenaga kesehatan yang telah memiliki sertifikat kompetensi. STR dapat diperoleh jika setiap tenaga kesehatan telah memiliki ijazah dan sertifikat uji kompetensi yang diberikan kepada peserta didik setelah dinyatakan lulus ujian program

pendidikan dan uji kompetensi. Sehingga, pelaksana pelayanan yang sudah memiliki STR secara otomatis sudah memiliki kemampuan yang baik untuk memberikan pelayanan kesehatan.

7. Perilaku Pelaksana

Grafik Hasil Data Penelitian Perilaku Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



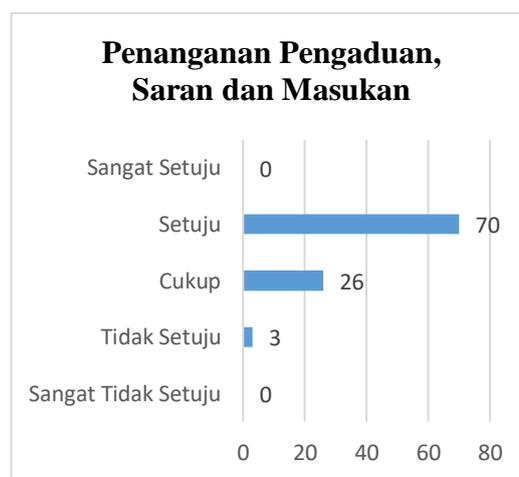
Sumber : Diolah dari Data primer, 2018

Selain, kompetensi pelaksana yang mewajibkan setiap pelaksana/petugas di Puskesmas Kasihan II memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) petugas/pelaksana juga harus memiliki perilaku yang baik terutama kepada pasien. Karena, dengan perilaku yang baik terutama tutur kata yang baik dan sopan, tidak membedakan pasien merupakan

salah satu indikator yang bisa memberikan kepuasan kepada pasien.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Grafik Hasil Data Penelitian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

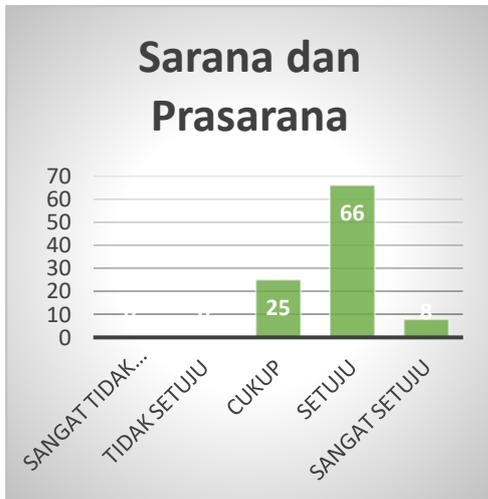


Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Kasihan II terlihat dari adanya kotak saran sehingga memberikan kebebasan kepada pasien untuk memberikan saran dan masukannya terhadap segala bentuk pelayanan, saranan dan prasarana yang ada di Puskesmas Kasihan II. Kemudian, dari pihak pelaksana akan adanya tindak lanjut dari saran dan masukan tersebut secepat-cepatnya.

9. Sarana dan Prasarana

Grafik Hasil Data Sarana dan Prasarana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dengan fasilitas yang ada di Puskesmas Kasihan II seperti ruang tunggu pasien, kamar mandi dan system antrian yang sudah menggunakan mesin APM (Antrian Pasien Mandiri) merupakan bentuk pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien agar menciptakan kenyamanan. Selain itu, Puskesmas Kasihan II telah membedakan gedung tempat pemeriksaan umum dengan pemeriksaan kandungan.

Setelah semua indikator dipaparkan diatas, selanjutnya sesuai dengan Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 maka diperoleh

hasil dari masing-masing indikator/unsur sebagai berikut:

Rumus:

$$\text{Nilai Unsur} = \frac{\text{Total dari nilai jawaban responden}}{\text{Total responden}}$$

Tabel Nilai Setiap Unsur

No	Unsur/ Indikator	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.94
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.85
3	Waktu Penyelesaian	3.77
4	Biaya/Tarif	3.9
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.92
6	Kompetensi Pelaksana	3.99
7	Perilaku Pelaksana	4.09
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.68
9	Saran dan Prasarana	3.83

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Untuk memperoleh IKM dalam unit pelayanan maka dilakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Dimana:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Maka diperoleh hasil IKM dari setiap unsur/indikatornya sebagai berikut:

Tabel Indeks Setiap Unsur

No	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	Jumlah
1	3.94	0.11	0.4334
2	3.85	0.11	0.4235
3	3.77	0.11	0.4147
4	3.9	0.11	0.429
5	3.92	0.11	0.4312
6	3.99	0.11	0.4389
7	4.09	0.11	0.4499
8	3.68	0.11	0.4048
9	3.83	0.11	0.4213
	Jumlah		3.8467

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Agar memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut harus dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan x 25

Catatan : Nilai 25 merupakan nilai dasar yang merujuk pada Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Maka diperoleh nilai indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II sebagai berikut:

3.85 x 25 = 96.25

Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II, maka akan diukur dengan skala indeks. Adapun ukuran skala indeks berdasarkan Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017

Apabila melihat dari tabel diatas dengan nilai indeks kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II menunjukkan nilai 96.25, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden yang diambil dalam penelitian ini menilai pelayanan kesehatan terhadap pengguna BPJS

Kesehatan di Puskesmas Kasihan II masuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

E. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengukuran indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II tahun 2018 mengacu pada Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan menggunakan sembilan indikator/variabel yang dibagikan ke 99 responden. Sehingga memperoleh hasil dengan nilai 96.25 kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Adapun dari Sembilan unsur/indikator yang digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II dapat diuraikan dari nilai unsur tertinggi ke terendah : nilai

tertinggi diperoleh dari unsur perilaku pelaksana yang sopan dan baik dalam tutur kata kepada pasien dengan nilai unsur 4.09. Kemudian, disusul dengan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai unsur 3.99, persyaratan yang memperoleh hasil nilai unsur sebesar 3.94, produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai unsur 3.92, biaya /tarif dengan nilai unsur 3.9, system dan mekanisme dan prosedur dengan nilai unsur 3.85, sarana dan prasarana dengan nilai unsur 3.83, waktu penyelesaian dengan waktu 3.77 dan terakhir penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai unsur 3.68.

2. SARAN

1. Perlunya menambah sumber daya manusia atau petugas pelayanan untuk memberikan keefisienan waktu penyelesaian, sehingga pasien tidak perlu lebih lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
2. Melihat jumlah pasien yang cukup banyak setiap harinya alangkah lebih baik perlunya ditingkatkan sarana dan

prasarana seperti ruang tunggu, AC supaya lebih memberikan kenyamanan kepada pasien.

3. Mayoritas pasien yang berkunjung adalah Ibu Rumah Tangga dengan sering membawa anaknya, sebaiknya disediakan tempat khusus untuk anak-anak supaya tidak tertular penyakit.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anoraga, Panji. (2009). *Manajemen Bisnis*. Semarang: PT. Rineka Cipta.

Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1*. Surabaya: Prins Media Publishing.

Mubarak W, I., & N, C. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV ALFABETA.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV

ALFABETA.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV ALFABETA.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Yuwono, & Silvita, T. &. (2003). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arkola.

Jurnal

Apriyansyah. 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. *Skripsi*. Serang: Universitas Sultan Agung Tirtayasa

Dhikasangko, Derry Bagus. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. *Skripsi*. FISIP: Universitas Sultan Agung Tirtayasa.

Firdaus; Fidela; Firwan. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta

Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal*. UMY

Karina, Riska. 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap III di RSUD Kota Cilegon. *Skripsi*. FISIP: Universitas Sultan Agung Tirtayasa.

Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sarira, Yulianus. 2013. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makasar. *Skripsi*. Makasar: UNHAS.

Undang-Undang/Peraturan

Undang - Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat 3 Tentang Kesejahteraan Sosial

Undang - Undang No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang - Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,

Undang - Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Perpres No 111 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Keputusan Men.PAN RB Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Pen

Peraturan BPJS No. 1 tahun 2014

Peraturan BPJS Kesehatan No 1 Tahun 2015

Website

Humas BPJS Kesehatan, 2018. <https://bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses pada tanggal 9 Oktober 2018 Pukul 20:55 WIB, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/720/Puskesmas-Now-Become-Citizen-Trust>

Puskesmas Kasihan II, <https://puskesmas.bantulkab.go.id/kasihan2/>