

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANAH KAMPUNG****Thrisia Monica<sup>1\*</sup>, Moza Suzana<sup>2</sup>**<sup>1-2</sup>Akademi Keperawatan Bina Insani Sakti

Email Korespondensi: thrisiamonica90@gmail.com

Disubmit: 08 Juni 2024

Diterima: 25 Agustus 2024

Diterbitkan: 01 September 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i9.16103>**ABSTRACT**

*The level of satisfaction of BPJS participants is measured through participant and business entity satisfaction surveys conducted by SWA-Business Digest. Based on the survey results, the 2020 participant satisfaction level index was 81.5%, an increase from 80.1% in 2019. This means that 8 out of 10 participants are satisfied with BPJS Health services. This research aims to determine the relationship between patient satisfaction with BPJS users and the quality of health services at the Tanah Kampung Health Center. This research uses a quantitative type of research with a cross-sectional approach. The sampling technique used is Probability Sampling. The population in this study was all patients using BPJS at the Tanah Kampung health center, the data obtained was 138 people with a sample size of 58 respondents. This research was carried out at the Tanah Kampung Community Health Center, Sungai Banyak City. This research was conducted on 21 August - 4 September 2023. The results showed that more than half of the 37 (63.8%) respondents with patient satisfaction with BPJS users were less satisfied, more than half of the 36 (62.1%) respondents with the quality of service poor quality health with statistical test results (Chi-Square) obtained a value of  $p=0.002$  ( $p<0.05$ ). The conclusion of the research shows that there is a relationship between patient satisfaction with BPJS users and the quality of health services at the Tanah Kampung Community Health Center in 2023. The researcher's suggestion from the results of research on nurses is that the impact on the quality of health services for BPJS users will be better so that patients will be satisfied with the services provided.*

**Keywords:** *BPJS User Patient Satisfaction & Service Quality***ABSTRAK**

Tingkat kepuasan peserta BPJS yang diukur melalui survei kepuasan peserta dan badan usaha yang diselenggarakan oleh SWA-Business Digest. Berdasarkan hasil survei diperoleh indeks tingkat kepuasan peserta tahun 2020 sebesar 81,5%, meningkat dari tahun 2019 sebesar 80,1%. Artinya 8 dari 10 peserta merasa puas terhadap layanan BPJS Kesehatan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Tanah Kampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling. Populasi pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien pengguna BPJS di puskesmas Tanah

Kampung, data yang didapat yaitu 138 orang dengan jumlah sampel sebanyak 58 responden. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Tanah Kampung Kota Sungai Penuh. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 21 Agustus - 04 September Tahun 2023. Didapatkan hasil bahwa lebih dari separuh 37 (63,8%) responden dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kurang puas, lebih dari separuh 36 (62,1%) responden dengan kualitas pelayanan kesehatan kurang berkualitas dengan hasil uji statistic (*Chi Square*) diperoleh nilai  $p=0.002$  ( $p<0.05$ ). Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023. Saran peneliti dari hasil penelitian terhadap perawat adalah agar berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS semakin baik sehingga, pasien akan puas dalam pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien Pengguna BPJS & Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 adalah "keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social untuk hidup produktif secara social dan ekonomi". Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia sehat juga merupakan keadaan dari kondisi fisik yang baik, mental yang baik, dan juga kesejahteraan sosial, tidak hanya merupakan ketiadaan dari penyakit atau kelemahan. (Firdaus & Fidela, 2015).

Menurut (Harnilawati (2013) kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kart BPJS terhadap pelayanan BPJS kesehatan yang meliputi sosialisasi, fasilitas, tenaga kesehatan, obat yang disediakan, dan pelayanan di apotek atau dokter keluarga yang bekerja sama dengan BPJS

kesehatan. Kepuasan pasien menurut Hall dan Dorman dalam dipengaruhi oleh banyak faktor (konsep multidimensi). Faktor penentu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik sosio-demografis pasien yang merupakan ciri-ciri atau ke khasan yang membedakan seseorang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Ketidakpuasan pasien alau masyarakat menggunakan layanan kesehatan cenderung menyebabkan ketidakpatuhan pasien dalam kegiatan pengobatan, tidak menuruti nasehat dan pindah ke fakes lainnya (Anonym, 2014).

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya diwilayah kerja. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Firdaus & Fidela, 2015).

Dalam pelayanan kesehatan puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai kepada masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang pertama yang lebih banyak di kunjungi oleh masyarakat sebelum ke rumah sakit. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya. Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Tingkat kepuasan peserta BPJS yang diukur melalui survei kepuasan peserta dan badan usaha yang diselenggarakan oleh SWA-Bussiness Digest. Berdasarkan hasil survei diperoleh indeks tingkat kepuasan peserta tahun 2020 sebesar 81,5%, meningkat dari tahun 2019 sebesar 80,1%. Artinya 8 dari 10 peserta merasa puas terhadap layanan BPJS Kesehatan (Anonym, 2014).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Ada 10 dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, hubungan antar manusia, kenyamanan, informasi, dan ketepatan waktu (Available, 2023).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anonym, (2015) tentang kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan menyatakan bahwa pasien pengguna layanan BPJS kesehatan yang ada di RSUP Kandou Malalayang masih dirasakan kurang disosialisasikan dengan baik, dimana masih banyaknya peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang mekanisme penggunaan layanan BPJS kesehatan, termasuk tentang tanggungan biaya rawat inap maupun pembelian obat-obatan yang tidak keseluruhan ditanggung oleh BPJS kesehatan khusus untuk pasien BPJS kesehatan di RSUP Kandou Malalayang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Firdaus & Fidela, (2015) tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal. Penelitian menunjukkan dari 215 responden, 45,1% atau sebanyak 97 orang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan BPJS kesehatan dan 15,8% atau 34 orang mempunyai persepsi sangat baik, dan yang terakhir 39,1% atau 84 orang mempunyai persepsi tidak baik.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Puskesmas Tanah Kampung, jumlah pasien pengguna BPJS terhitung dari tahun 2020 sebanyak 119 orang, pada tahun 2021 sebanyak 98 orang, pada tahun 2022 sebanyak 87 orang. Sedangkan pasien yang tidak menggunakan BPJS (umum) pada tahun 2020 sebanyak 33 orang, pada tahun 2021 sebanyak 12 orang, pada tahun 2022 sebanyak 21 orang.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada hari Selasa 16 Mei 2023, penulis melakukan Tanya jawab singkat kepada beberapa pasien di puskesmas tanah kampung tersebut. Diperoleh informasi bahwa terdapat pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas pada saat menunggu antrian

perawatan, interaksi antara perawat dan pasien yang kurang baik, serta keterlambatan pelayanan yang diberikan puskesmas. Sedangkan hasil Tanya jawab singkat pada pasien yang tidak menggunakan BPJS (umum) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas sangat ramah dan membuat pasien merasa nyaman pada saat melakukan pengobatan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti telah diketahui dan meneliti lebih jauh mengenai "Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung".

#### **Tujuan Dan Rumusan Pertanyaan**

Adapun tujuan penelitian yaitu diketahui hubungan Kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung dengan rumusan pertanyaan yaitu ada hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **1. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan (Nofianal, 2018). Kepuasan pasien merupakan evaluasi spesifik terhadap transaksi pemberian jasa, sedangkan persepsi terhadap kualitas jasa terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberian jasa (Mu'ah, 2021).

Menurut Dewi et al (2020) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Menurut Prapitasari & Jalilah (2020) kepuasan pasien sendiri memiliki dimensi yang sangat bervariasi, secara umum dimensi kepuasan dibedakan atas dua macam, yaitu: kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesional dan kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.

#### **2. Badan Penyelenggaraan Jasa Sosial (BPJS)**

BPJS kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan badan hukum public yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, PNS, TNI, Polri, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa (Taswin et al, 2022). Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 40 tahun 2004 pasal 1 angka 6) (Muhammad R.S, 2022)

Ada dua jenis BPJS yang dimuat dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sesuai namanya, BPJS Kesehatan

berfokus pada pelayanan jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan memberi jaminan yang berhubungan dengan risiko pekerjaan dan profesional (Rifda A.P & Venny A, 2024)

Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini memiliki tujuan yaitu dapat menjamin peserta untuk memperoleh perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dasar dan manfaat pemeliharaan kesehatan maupun yang sedang menjalani perawatan penyembuhan. Melalui program ini diharapkan dapat membantu memperbaiki standar layanan kesehatan masyarakat yang ada di Indonesia apalagi bagi yang sangat membutuhkan terutama dari kalangan bawah atau miskin. Dengan ini kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia dapat diatasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Tirza F & Yoskar K, 2019).

### 3. Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Pelayanan kesehatan menurut Zaim A (2023) ini yaitu pelayanan kesehatan dimana setiap upaya dan juga usaha guna menyelenggarakan secara individu dan juga bersama-sama secara organisasi guna meningkatkan kesehatan dan juga memelihara kualitas kesehatan serta mencegah dan juga meningkatkan penyakit. Sedangkan menurut Muztofa et al (2020) bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang unik bila dibandingkan dengan pelayanan lain dalam memenuhi dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Hal ini dikarenakan bahwa pelayanan kesehatan mempunyai tiga ciri

yaitu ; *unicertainty, asyemtri of information and externality.*

Lembaga pelayanan kesehatan merupakan tempat pemberian pelayanan kesehatan pada masyarakat untuk meningkatkan status kesehatan. Lembaga ini bervariasi berdasarkan tujuan pemberian pelayanan kesehatan, seperti : rawat jalan, institusi, *hospice, community based agency* (Ariga, 2020).

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu jenis penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Populasi penelitian adalah orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti (Amrizal, 2019). Populasi pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien pengguna BPJS di puskesmas Tanah Kampung, data yang didapat yaitu 138 orang. Sampel pada penelitian adalah sebanyak 58 orang dan seluruh sampel diberikan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling*.

Etika pelaksanaan penelitian terdiri dari menghormati harkat dan Martabat Manusia (*respect for human dignity*), menghormati Privasi dan Kerahasiaan Subjek (*respect for privacy and confidentiality*), menghormati keadilan dan inklusifitas (*respect for justice inclusiveness*) dan memperhitungkan manfaat dan kerugian yang Ditimbulkan (*balancing harm and benefits*).

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau

mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya. Untuk data numerik digunakan nilai mean atau rata-rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel.

Apabila telah dilakukan analisis univariate tersebut di atas, hasilnya akan diketahui karakteristik atau distribusi setiap variabel, dan dapat dilanjutkan analisis bevariate. Analisis bevariate yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut :Jika nilai  $p$  value  $\geq$

0,05 maka tidak ada hubungan, dan jika nilai  $p$  value  $<$  0,05 maka terdapat hubungan. Adapun hasil yang didapatkan yaitu  $p$  value 0,002 ( $p < 0,05$ ), maka disimpulkan ada hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisa Univariat

a. Diketahui Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023.

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023**

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	Frekuensi ( $f$ )	Persentase (%)
Puas	21	36,2
Kurang Puas	37	63,8
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data bahwa lebih dari separuh 37 (63,8%) responden dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kurang puas di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023.

b. Diketahui Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023**

Kualitas Pelayanan	Frekuensi ( $f$ )	Persentase (%)
Berkualitas	22	37,9
Kurang Berkualitas	36	62,1
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data bahwa lebih dari separuh 36 (62,1%) responden dengan kualitas pelayanan kesehatan kurang

berkualitas di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023.

### 2. Analisa Bivariat

Diketahui hubungan kesehatan di Puskesmas Tanah  
kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Tanah  
terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah  
Kampung Tahun 2023.

**Tabel 3**  
**Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023**

		Kualitas Pelayanan		Total	P Value
		Berkualitas	Kurang Berkualitas		
Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	Puas	14	7	21	0,002
		24,1%	12,1%	36,2%	
	Kurang Puas	8	29	37	
		13,8%	50,0%	63,8%	
Total		22	36	58	
		37,9%	62,1%	100,0%	

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil, kualitas pelayanan kesehatan lebih banyak ditemukan pada responden dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kurang puas dan kualitas pelayanan kurang berkualitas yaitu sebanyak 29 (50,0%) responden, dibandingkan dengan responden terhadap kepuasan pasien

pengguna BPJS puas dan kualitas pelayanan berkualitas yaitu sebanyak 14 (24,1%) responden. Hasil uji statistic (*Chi Square*) diperoleh nilai  $p=0.002$  ( $p<0.05$ ), berarti terdapat hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023.

## PEMBAHASAN

### 1. Diketahui Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Tanah Kampung.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa lebih dari separuh 37 (63,8%) responden dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kurang puas di Puskesmas Tanah Kampung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti et.al (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan dengan tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah kota Tanjung Balai". Didapatkan hasil penelitian,

sebagian besar 15 (50,0%) dengan tingkat kepuasan pasien kurang puas.

Dikutip dari Ningrum, menurut moison, walter dan white dalam Putri et.al (2022), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain : karakteristik produk, produk merupakan kepemilikan puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk puskesmas atau rumah sakit meliputi tampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya. Harga merupakan aspek penting, namun

yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien memiliki harapan yang lebih besar. Pelayanan disini meliputi keramahan petugas puskesmas atau rumah sakit. Puskesmas atau rumah sakit akan dianggap baik apabila memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna BPJS. Kepuasan pasien akan muncul apabila pelayanan di puskesmas atau rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada. Komunikasi, informasi yang diberikan pihak penyedia pihak jasa dan keluhan-keluhan penerimaan oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien Hidayah & Titik, 2015).

Menurut asumsi peneliti bahwa, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dengan kategori kurang puas disebabkan oleh waktu tunggu pasien di Puskesmas yang lama dan pelayanan yang diberikan oleh perawat yang kurang, sehingga pasien berpendapat bahwa, pengguna BPJS tidak dilayani dengan baik ketimbang dengan pasien umum yang bayar langsung. Adapun cara meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS menjadi puas yaitu dengan cara perawat sebaiknya perawat menjadi perawat yang profesional, yang tidak memandang pasien BPJS ataupun umum. Berdasarkan analisa kuesioner yang paling banyak menjawab "tidak puas" yaitu pada kuesioner no 7 sebanyak 93 dengan bentuk pertanyaan yaitu tenaga

kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. Dimana dari alasan pasien menjawab tidak puas yaitu sesuai dengan penjelasan diatas.

## 2. Diketahui Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa lebih dari separuh 36 (62,1%) responden dengan kualitas pelayanan kesehatan kurang berkualitas di Puskesmas Tanah Kampung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et.al (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS". Didapatkan hasil penelitian bahwa, lebih dari separuh 38 (62,3%) dengan kualitas pelayanan kesehatan kurang berkualitas.

Pelayanan kesehatan puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Sebelum ada puskesmas, pelayanan kesehatan di kecamatan meliputi balai pengobatan, balai kesejahteraan ibu dan anak (BKIA), usaha higiene sanitasi lingkungan, pemberantasan penyakit menular, dan lain-lain. Usaha-usaha tersebut masih bekerja sendiri-sendiri dan langsung melapor kepada kepaladinas

kesehatan daerah tingkat II. Petugas balai pengobatan tidak mengetahui apapun yang terjadi di BKIA, begitu juga sebaliknya, petugas BKIA tidak mengetahui apa yang dilakukan oleh petugas higiene sanitasi.

Menurut asumsi peneliti bahwa, penyebab terjadinya kualitas pelayanan kurang berkualitas yaitu petugas yang kurang ramah dan kurang dalam berkomunikasi saat melakukan tindakan, sehingga pasien berpendapat bahwa pasiennya tidak ramah dan pasien akan menilai bahwa, dari pada berobat ke Puskesmas lebih baik berobat ke klinik dokter ataupun di Rumah Sakit Sawata. Adapun cara meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas seperti ramah terhadap pasien dan bina hubungan saling percaya, sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan analisa kuesioner yang paling banyak menjawab "tidak baik" yaitu pada pertanyaan no 2 sebanyak 92 dengan bentuk pertanyaan yaitu tenaga kesehatan menjelaskan setiap tindakan keperawatan yang diberikan kepada saya. Dimana dari alasan pasien menjawab tidak baik yaitu sesuai dengan penjelasan yang diatas.

### 3. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanah Kampung.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil proporsi kualitas pelayanan kesehatan lebih banyak ditemukan pada responden dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kurang puas dan kualitas pelayanan kurang berkualitas yaitu sebanyak

29 (50,0%) responden, dibandingkan dengan responden terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS puas dan kualitas pelayanan berkualitas yaitu sebanyak 14 (24,1%) responden. Hasil uji statistic (*Chi Square*) diperoleh nilai  $p=0.002$  ( $p<0.05$ ), berarti terdapat hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahrozy (2017) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan". Didapatkan hasil penelitian bahwa,  $p$  value 0,000 ( $p<0,05$ ) maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya diwilayah kerja. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Firdaus & Fidela, 2015).

Dalam pelayanan kesehatan puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai kepada masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang pertama yang

lebih banyak di kunjungi oleh masyarakat sebelum ke rumah sakit. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya. Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Tingkat kepuasan peserta BPJS yang diukur melalui survei kepuasan peserta dan badan usaha yang diselenggarakan oleh SWA-Bussiness Digest. Berdasarkan hasil survei diperoleh indeks tingkat kepuasan peserta tahun 2020 sebesar 81,5%, meningkat dari tahun 2019 sebesar 80,1%. Artinya 8 dari 10 peserta merasa puas terhadap layanan BPJS Kesehatan (Anonym, 2014).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Ada 10 dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, hubungan antar manusia, kenyamanan, informasi, dan ketepatan waktu (Available, 2023).

Menurut asumsi peneliti

bahwa, terdapat hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung Tahun 2023. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan termasuk salah satu faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari pihak Puskesmas maka pasien akan selalu merasa senang dan puas. Dalam tahap berikutnya peningkatan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS akan berdampak baik terhadap kepercayaan pasien ataupun masyarakat.

## KESIMPULAN

Adapun untuk meningkat kepuasan kepada pasien pengguna BPJS salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, sehingga pasien akan puas pula dengan apa yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanah Kampung. Adapun saran penulis yaitu, dapat digunakan sebagai informasi bagi pelayanan kesehatan, sehingga dapat dijadikan salah satu acuan dalam mengetahui hubungan kepuasan pasien pengguna

BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan, ini dapat dijadikan atau dimanfaatkan sebagai salah satu untuk melakukan pelayanan yang bagus dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal. (2019). *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Medan : Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Anonym. (2015). *Identifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap JAMKESMAS. BALITBANG Kota Medan*. Di akses pada tanggal 13 Agustus 2023 dengan <http://balitbang.pemkomedan.go.id/berita-52-identifikasi-tingkat-kepuasan-masyarakat-terhadap-jamkesmas.html>.
- Anonym. (2014). *Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan*.
- Ariga. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Keperawatan*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Fahrozy. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoburneo*. 5(1).
- Firdaus & Fidela. (2015). *Tesis: Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. PRODI Manajemen Rumahsakit: Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.
- Hidayah & Titik. (2015). *Tesis: Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPJS non PBI) Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Surakarta*. Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoardjo : Zifatama.
- Muhammad R.S. (2022). *Pengantar Ilmu Hukum dan Aspek Hukum dalam Ekonomi*. Jakarta : Kencana.
- Mustofa, Roekminiati & Lestari. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya : CV Jakad Media Publishing.
- Nofianal. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. 1(90).
- Prapitasari dan Jalilah. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu : CV Adanu Abimata.
- Putri, Winarti & Windyastuti. (2018) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Husada*. 5(1).
- Rifda A.P & Veny A. (2024). *Mengenal BPJS: Pengertian, Jenis, Manfaat dan Biaya Iuran*. Sunday.
- Taswin, Yusuff Ananda Andinna, Majid Makhrajani, Herawati Tuti, Hamdan, Fardhoni, Wulan Susilo, Amrun & Latupeirissa Weryco Laura. (2022). *Buku Ajar Asuransi Kesehatan*. CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Tirza F & Yoskar K. (2019). Persepsi Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru. *JOM FISIP*. 6(1).
- Zaim A. (2023). *Pelayanan Kesehatan Primer*. Padang : PT Inovasi Pratama Internasional.