

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANG MEKAR BANJARMASIN TAHUN 2022

Risae Apriani¹, Lucia Andi Chrismilasari², Aulia Rachman³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin, 701116, Indonesia

E-mail : risaeapriani10@gmail.com

ABSTRACT

Quality health services are very important considering that health services are one of the factors that determine the health status of a people. BPJS Health is one of the government programs to ensure the health of the Indonesian people. The purpose of the study was to identify the description of BPJS patient satisfaction with health services at the Karang Mekar Health Center Banjarmasin. This type of research is a quantitative descriptive study using a survey approach. The sampling technique in this study used random sampling to 284 respondents. The instrument used in the form of a patient satisfaction questionnaire consisting of 28 statements and has been tested for validity using the biserial point coefficient technique with the lowest value of the validity test being 0.582 and the highest value being 0.874 and the reliability test using Cronbach Alpha analysis with 0.964 results. The results of the study showed that the majority of respondents said they were satisfied, 214 respondents (75%) and 70 respondents (25%) said they were very satisfied.

Keywords : BPJS patient satisfaction, Health Services

ABSTRACT

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi sangat penting mengingat pelayanan kesehatan ialah salah satu faktor yang ikut menentukan derajat kesehatan suatu rakyat. BPJS Kesehatan merupakan salah satu program pemerintah untuk menjamin Kesehatan masyarakat Indonesia. Tujuan Penelitian mengidentifikasi Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin. Jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Random sampling* kepada 284 Responden. Instrument yang digunakan berupa kuesioner Kepuasan pasien terdiri dari 28 pernyataan dan telah dilakukan uji validitas menggunakan teknik koefisien point biserial dengan nilai terendah dari uji validitas adalah 0.582 dan nilai tertingginya adalah 0.874 dan uji reliabilitas menggunakan analisis *Cronbach Alpha* didapatkan hasil 0.964. hasil Penelitian didapatkan Mayoritas responden menyatakan Puas 214 responden (75%) dan 70 responden (25%) menyatakan Sangat Puas.

Kata Kunci : Kepuasan pasien BPJS, Pelayanan Kesehatan

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi sangat penting mengingat pelayanan

kesehatan ialah salah satu faktor yang ikut menentukan derajat kesehatan suatu rakyat. Salah satu pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak pemberi pelayanan kesehatan ialah puskesmas. Menurut Hasbi, 2012 puskesmas pada sistem JKN/BPJS memiliki peran yang besar pada peserta BPJS kesehatan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan

baik maka akan semakin banyak peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya bila pelayanan dirasakan kurang memadai (Risky Cahyani, Noorhidayah, 2020).

Pembangunan kesehatan khususnya pada pokok program upaya kesehatan Puskesmas adalah pelaksana kesehatan dasar. Guna menaikkan derajat kesehatan masyarakat yang maksimal sehingga puskesmas wajib bisa menguatkan, mempertahankan jangkauan serta pemerataan dan tingkatan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, puskesmas tidak cuma dituntut dalam pelayanan kesehatan yang menyeluruh serta merata, namun pula memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pelayanan kesehatan menyadari artinya memuaskan pasien sebab apabila mereka tidak puas maka akan beralih ke pusat pelayanan kesehatan yang lain (Permatasari & Ruliyansa, 2020).

Puskesmas sebagai tulang punggung pelayanan kesehatan, oleh sebab itu harus berusaha melakukan kendali mutu serta kendali biaya sesuai persyaratan kerja sama pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama terdistribusi lebih besar dibandingkan dengan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan sehingga akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan lebih tinggi. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran besar kepada peserta BPJS kesehatan. Pemanfaatan sistem JKN/BPJS ini merata di setiap puskesmas salah satunya di kota Banjarmasin (Risky Cahyani, Noorhidayah, 2020).

Data yang peneliti dapat dari Kantor BPJS Cabang Banjarmasin, terdapat jumlah peserta BPJS kesehatan yang aktif di Puskesmas Karang Mekar pada bulan Juli tahun 2021 berjumlah 5.093 peserta, pada Agustus tahun 2021 berjumlah 5.130 peserta, pada bulan September berjumlah

5.118 peserta dan pada bulan Oktober tahun 2021 berjumlah 5.024 peserta. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah peserta BPJS pada bulan September dan Oktober (Banjarmasin, 2021).

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 01 November 2021 di Puskesmas Karang Mekar didapatkan data jumlah pasien BPJS yang datang berobat pada tahun 2020 berjumlah 11.628 dirata-ratakan per bulanya berjumlah 969 pasien (Banjarmasin, 2021).

Data yang peneliti dapat dari Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin mengenai hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin didapatkan data bahwa pada jenis pelayanan loket, apotek dan gizi terdapat nilai yang kurang baik yaitu terkait tentang prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas dan kualitas sarana dan prasarana. Namun terdapat pula nilai mutu yang sangat baik yaitu pada persyaratan pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas dan penanganan pengaduan (PKM Karang Mekar, 2020).

Peneliti juga melakukan wawancara pada lima pasien BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Karang Mekar. Berdasarkan hasil wawancara tiga dari lima pasien BPJS mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas dimana keterlambatannya pihak petugas pelayanan dalam melayani keluhan yang membuat pasien harus menunggu lama, selain itu tempat tunggu yang minim pun menjadi masalah dimana beberapa pasien tidak kebagian tempat duduk. Sedangkan dua pasien mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, pasien merasa cukup jelas dengan alur dan penjelasan yang diberikan oleh pihak Puskesmas, pasien juga

mentoleransi dengan antrian yang cukup banyak.

Hasil observasi yang peneliti lakukan keadaan lingkungan sekitar Puskesmas Karang Mekar cukup memadai seperti tersedianya lahan parkir namun hanya diperuntukan untuk kendaraan roda dua/motor, tersedianya ruang tunggu untuk pasien namun, ruang tunggu yang tersedia tidak terlalu besar tentu saja tidak cukup untuk menampung pasien yang banyak datang untuk berobat sehingga banyak pasien yang tidak kebagian tempat duduk.

Data yang peneliti dapat, peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin, dimana hal ini memberikan dampak negatif bagi pasien yang merasa kurang puas akan pelayanan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin sehingga membuat pasien malas untuk datang berobat dan melakukan pemeriksaan kesehatan, namun berdampak positif jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin tentu saja akan berdampak baik bagi Puskesmas, dimana dari segi mutu pelayanan kesehatan telah tercapai atau sudah dianggap baik.

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi status Usia responden yang diteliti di wilayah Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

	Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia	Remaja (17-25 Tahun)	40	14%
	Dewasa (26-45 Tahun)	97	34%
	Lansia (46-55 Tahun)	46	16%
	Lansia akhir (>56 Tahun)	101	36%
	Total	284	100%

Sumber : Data Primer 2022

Hasil Tabel 1. menunjukkan mayoritas pasien BPJS terbanyak adalah dengan usia >56 Tahun (Lansia Akhir) sebanyak 101 responden (36%), usia 26 - 45 tahun (Dewasa) sebanyak 97 responden (34%), usia 46 – 55 (Lansia) sebanyak 46 (16%), dan usia 17 – 25 tahun (Remaja) sebanyak 40 responden (14%). Pada saat penelitian berlangsung, jumlah responden

lansia lebih banyak hal ini dikarenakan pada usia yang tergolong lanjut, penurunan kesehatan sering terjadi dengan terjadinya proses penuaan.

Usia mempengaruhi kemampuan seseorang dalam pengambilan keputusan untuk kesehatannya. Oleh karena itu, usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Muhith *et al.*, 2017) usia seseorang mempengaruhi kepuasan pasien dimana kebutuhan seseorang terhadap suatu barang atau jasa akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia, nyatanya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat saat usia mulai meningkat dibandingkan dengan kebutuhan terhadap pelayanan preventif atau pencegahan.

Semakin tua seseorang maka daya tahan tubuh seseorang akan semakin menurun dan pada usia lansia derajat penyakit yang dialami akan semakin berat maka kecenderungan pada usia lansia akan semakin banyak membutuhkan pelayanan kesehatan demi kesembuhan penyakit tersebut (Bambang Irawan, 2018).

Hasil di atas juga sejalan dengan penelitian lainnya yang menyatakan adanya pengaruh usia untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Usia lansia akan sering mendatangi pelayanan kesehatan meskipun ada beberapa kelompok bukan kategori usia lansia juga sering memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Table 2. Distribusi Frekuensi status Jenis Kelamin responden yang diteliti di wilayah Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

	Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	78	27%
	Perempuan	206	73%
Jumlah		284	100%

Sumber : Data Primer 2022

Hasil table 2. menunjukkan bahwa mayoritas responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 206 responden (73%) dibandingkan laki-laki sebanyak 78 responden (27%). Pada data tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden laki-laki.

Pada saat penelitian berlangsung responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan khusus seperti pelayanan kesehatan kehamilan, KB, dan penyakit-penyakit spesifik lainnya yang mengharuskan perempuan memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rangkuti (2006) yang menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Gary (2003) juga menyatakan bahwa perempuan cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki (Antari, 2019).

Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan. Penelitian ini sejalan dengan (Muhith et al., 2017) yang menyatakan jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan

Menurut Girma, dkk (2011) mengatakan bahwa bahwa pria lebih sedikit memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan perempuan, hal ini dijelaskannya berdasarkan fakta dimana perempuan lebih rentan terhadap penyakit karena kekhasan kebutuhan kesehatan reproduksinya (Nusa et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian di atas juga menunjukkan bahwa pengguna pelayanan kesehatan yaitu mayoritas perempuan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Yunizar, A., & Nasution, 2020) yang menyebutkan bahwa

penggunaan pelayanan kesehatan yang lebih banyak ternyata dilakukan oleh wanita, karena wanita mempunyai insidensi terhadap penyakit yang lebih besar dan angka kerja wanita lebih kecil dari laki-laki sehingga ketersediaan meluangkan waktu untuk pelayanan kesehatan juga lebih besar.

Menurut (Bambang Irawan, 2018) Baik laki-laki maupun perempuan memiliki risiko yang sama untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas dan faktor perilaku atau kebiasaan setempat yang bisa membedakan orang itu akan memanfaatkan pelayanan kesehatan atau tidak.

Table 3. Distribusi Frekuensi status Pendidikan responden yang diteliti di wilayah Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pendidikan	SD	27%
	SMP	5%
	SMA	32%
	Diploma	2%
	Sarjana	8%
Total	284	100%

Sumber : Data Primer 2022

Pada Tabel 3. menunjukkan pasien BPJS terbanyak adalah dengan pendidikan SMA sebanyak 150 responden (32%), pendidikan SD sebanyak 76 responden (27%), pendidikan SMP sebanyak 27 responden (5%), pendidikan Sarjana sebanyak 24 responden (8%), dan pendidikan Diploma sebanyak 7 responden (2%).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan untuk pasien BPJS adalah SMA. Walaupun demikian, tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan dengan pendidikan yang tinggi maka seseorang akan mempunyai pengetahuan yang tinggi dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan rendah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yunizar, A., & Nasution, 2020) yang menyatakan Semakin tinggi pendidikan seseorang maka kebutuhan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat. Pendidikan seseorang mempengaruhi cara berpikir dalam menghadapi segala sesuatu.

Dalam penelitian (Bambang Irawan, 2018) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan tetapi banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah era global.

Table 4. Distribusi Frekuensi status Pekerjaan responden yang diteliti di wilayah Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)	
PNS	3	1%	
Swasta	56	20%	
Buruh	29	10%	
Pedagang	14	5%	
Mahasiswa	11	4%	
Pekerjaan	Pelajar	5	2%
	Pensiunan	11	4%
	Ibu rumah tangga	122	43%
	Tidak bekerja	33	12%
Total	284	100%	

Sumber : Data Primer 2022

Pada Tabel 4. menunjukkan pasien BPJS terbanyak adalah Ibu rumah tangga sebanyak 122 responden (43%), selanjutnya Swasta sebanyak 56 responden (20%), Tidak bekerja sebanyak 33 responden (12%), Buruh sebanyak 29 responden (10%), Pedagang sebanyak 14 responden (5%), Mahasiswa sebanyak 11 responden (4%), Pensiunan sebanyak 11 responden (4%), Pelajar sebanyak 5 responden (2%), dan PNS sebanyak 3 responden (1%).

Berdasarkan hasil penelitian di dapat mayoritas pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga, swasta, dan yang tidak bekerja. Hal ini dikarenakan ibu rumah tangga, swasta, serta responden yang tidak bekerja memiliki waktu yang lebih *fleksibel* sehingga memiliki waktu untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan.

Pekerjaan adalah salah satu faktor struktur sosial dalam teori *Health System Models* dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengambil tindakan untuk kesehatannya (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini sejalan dengan Rumengan dkk (2015) & Rachmawati dkk (2014) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas, sehingga

baik yang berkerja maupun tidak sebagian besar tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas dikutip dari (Nusa *et al.*, 2018).

Analisa Univariat

Table 5. Distribusi frekuensi hasil kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Kota Banjarmasin

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Puas	214	75%
Sangat Puas	70	25%
Jumlah	284	100%

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan hasil analisis table 4.7 didapatkan hasil Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin Tahun 2022 kategori sangat tidak puas dan tidak puas sebanyak 0 responden (0%), kategori puas sebanyak 214 responden (75%) merasa Puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin dan 70 responden (25%) merasa Sangat Puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin.

Dari hasil tersebut menunjukkan tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin tidak puas atau merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Di kutip dari (Prihartiningsih, 2018) Kepuasan ini merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi seringkali kepuasan tersebut dilupakan atau terabaikan. Dalam hal ini pasien akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan pasien merupakan perasaan kecewa yang akan muncul jika kinerja pelayanan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Tidak bisa kita pungkiri jika pasien

mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang untuk berobat ke fasilitas layanan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan difasilitas yang memiliki kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan Pohan (2007).

Tabel 6. Distribusi frekuensi hasil Dimensi Kepuasan pasien BPJS Karang Mekar Banjarmasin

No	Kategori	Reliability		Tangibles		Responsiveness		Assurance		Empathy	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
3	Puas	201	41%	201	41%	215	43%	232	45%	228	44%
4	Sangat Puas	83	29%	83	29%	69	24%	52	18%	53	19%
Jumlah		284	100%	284	100%	284	100%	284	100%	284	100%

Sumber : Data Primer 2022

Tingkat kepuasan pasien BPJS pada 5 dimensi didapatkan hasil Kehandalan (*Reliability*) kategori Puas sebanyak 201 responden (41%) dan Sangat Puas 83 responden (29%), Sarana fisik (*Tangibles*) kategori Puas sebanyak 201 responden (41%) dan Sangat Puas 83 responden (29%), Daya tanggap (*Responsiveness*) kategori Puas sebanyak 215 responden (43%) dan Sangat Puas 69 responden (24%), Jaminan (*Assurance*) kategori Puas sebanyak 232 responden (45%) dan Sangat Puas 52 responden (18%), Empati (*Empathy*) kategori Puas sebanyak 228 responden (44%) dan Sangat Puas 53 responden (19%).

Menurut (Parasuraman & Zeithaml, 1985) dimensi kepuasan meliputi SERVQUAL terdiri dari Kehandalan (*Reliability*), Sarana fisik (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Meskipun telah dinilai memuaskan, namun dalam kelima dimensi kepuasan tersebut masih terdapat beberapa komponen yang dirasa kurang puas oleh responden.

Tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan pada aspek Kehandalan (*Reliability*) kategori Puas sebanyak 201 responden (41%)

dan Sangat Puas 83 responden (29%), dari 284 responden, 9 responden menyatakan tidak puas pada pernyataan kuesioner 3 yaitu terhadap sikap petugas saat melayani. Dikutip dari (Utami, 2018) Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan pada aspek Sarana fisik (*Tangibles*), kategori Puas sebanyak 201 responden (41%) dan kategori Sangat Puas 83 responden (29%). Namun masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas, pada pernyataan kuesioner 6 tentang kebersihan ruang tunggu dari 284 responden 4 menyatakan tidak puas terhadap kebersihan ruang tunggu, kemudian pada pernyataan kuesioner 7 tentang kenyamanan ruang tunggu dari 284 responden 16 responden menyatakan tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu, responden mengeluhkan mengenai kenyamanan ruang tunggu baik itu menunggu antrian pendaftaran, poli maupun apotik. Responden juga mengeluhkan suhu di ruang tunggu terasa panas karena terbatasnya fasilitas kipas angin atau penyejuk udara pada ruang tunggu sehingga membuat responden kurang nyaman saat menunggu antrian, pada pernyataan kuesioner 12 tentang toilet yang tersedia di puskesmas dari 284 responden 20 menyatakan tidak puas terhadap toilet yang tersedia di puskesmas, responden mengeluhkan akan kebersihan toilet yang disediakan oleh puskesmas, kemudian pada pernyataan kuesioner 13 tentang lahan parkir yang tersedia di puskesmas dari 284 responden 66 responden menyatakan tidak puas dengan lahan parkir yang tersedia. Dikutip dari (Utami, 2018) Tangible (bukti langsung) yaitu Penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi yang dimiliki oleh peskesmas. Tangible juga dapat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas kesehatan dan sarana komunikasi.

Tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan pada aspek Daya tanggap (*Responsiveness*) kategori Puas sebanyak 215 responden (43%) dan Sangat Puas 69 responden (24%), mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi ini khususnya terhadap Dokter

yang memberikan penjelasan terkait diagnosis responden dengan jelas dan dapat di pahami oleh responden. Dikutip dari (Utami, 2018) Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat.

Tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan pada aspek Jaminan (*Assurance*) kategori Puas sebanyak 232 responden (45%) dan Sangat Puas 52 responden (18%), pada dimensi ini semua responden menyatakan puas dimana dokter maupun petugas kesehatan memberikan penjelasan terkait pemeriksaan dan memberikan penjelasan terhadap tindakan yang akan dilakukan. Dikutip dari (Utami, 2018) Assurance (jaminan) yaitu Pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan dan kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan kepada pasien.

Tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan pada aspek Empati (*Empathy*) kategori Puas sebanyak 228 responden (44%) dan Sangat Puas 53 responden (19%). Namun masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas, pada pernyataan kuesioner 26 pada terhadap keramahan petugas puskesmas dalam menanggapi pertanyaan, saran dan keluhan dari 284 responden 4 responden menyatakan tidak puas, kemudian pada pernyataan kuesioner 28 pada terhadap komunikasi antara responden dan petugas kesehatan dari 284 responden 12 menyatakan tidak puas terhadap komunikasi antar responden dan petugas kesehatan. Dikutip dari (Utami, 2018) Empathy (empati) yaitu Adanya kepedulian, memberi perhatian secara pribadi kepada pasien. Memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

Kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya, dimana pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS sesuai dengan harapan mereka, bahkan dapat melampaui yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dapat diukur dari aspek kenyamanan pasien serta hubungan baik petugas dengan pasien.

Menurut Ningrum (2014) mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara

langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien BPJS terhadap kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin Tahun 2022 sebanyak 214 responden (75%) Puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Mekar.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut saran yang dapat peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Puskesmas Karang Mekar Banjarmasin

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaiknya puskesmas melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayan kesehatan, serta menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan seperti penyejuk ruangan atau kipas angin di ruang tunggu, serta lahan parkir yang lebih memadai.

2. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan teori pengembangan ilmu keperawatan terutama di bidang Manajemen Keperawatan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya seperti faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan ataupun hubungan karakteristik seperti pelayanan kesehatan, sikap petugas, dan kondisi kesehatan, atau menggunakan jenis penelitian kualitatif di puskesmas yang sama ataupun di puskesmas yang berbeda sehingga dapat menjadi acuan

dalam peningkatan pelayanan kesehatan dan program BPJS yang lebih baik lagi untuk masyarakat.

Daftar Pustaka

- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496.
<https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Bambang Irawan, A. A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bambang Irawan , Asmaripa Ainy 1 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya ANALYSIS OF ASSOCIATED FACTORS WITH HEALTH SERVICES UTILIZATION FOR NATIONAL HEALTH. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(November), 189–197.
- BPJS Kesehatan. (2019). Statistik JKN 2014-2018. In *Dewan Jaminan Sosial Nasional* (Vol. 53, Issue 9). [https://djsn.go.id/files/dokumen/DokumenKajian/202104151516Statistik JKN 2014-2018_PDF](https://djsn.go.id/files/dokumen/DokumenKajian/202104151516StatistikJKN2014-2018_PDF) E-Book_Cetakan Pertama(DJSN - BPJS Kesehatan).pdf
- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip*, 3(1), 171–177.
- Hidayat, A. A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Khairun Nisa, Noorhidayah, M. F. A. (2020). Hubungan Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Kanal Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020.
- Mamesah, F. P. ., Runtuwene, M., & Katuuk, M. (2019). Hubungan Motivasi Intrinsik Dengan Kepatuhan Diet Pasien Diabetes Melitus Tipe Ii Di Puskesmas Ranotana Weru. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–7.
<https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24330>
- Muhith, A., Siyoto, S., & Rahmah, R. E. (2017). Hubungan karakteristik pasien pengguna kartu BPJS dengan persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan. *Journal Medica Majapahit*, 9(1), 72–83.
<http://ejurnal.stikesmajapahitmojokerto.ac.id/index.php/MM/article/view/155>
- Nursalam. (2017a). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Pedoman. Skripsi, Tesis, dan Instrumen*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2017b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Pedoman. Skripsi, Tesis, dan Instrumen* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Nusa, M., Maramis, F. R. R., & Korompis, G. E. C. (2018). Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. *Kesmas*, 7(5), 1–7.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22497/22189>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. 49(1979), 41–50.
- Permatasari, S., & Ruliyansa. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan. *Jurnal Trisna Riset*, 1(2), 51–58.
- Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar Tahun 2018 Description of Outpatient Satisfaction Bpjs Health At the Sanjiwani General Hospital in Gianyar. *Jurnal Ilmiah Sesebanua*, 5(2), 188–197.
- Puskesmas Karang Mekar. (2022). *PROFIL PUSKESMAS KARANG MEKAR 2021*. Tidak Dipublikasikan.
- Republik, I. (2016). *Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan adalah dalam warna hitam Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan adalah dalam warna biru*

- Rancangan Per.* 1–46.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.* 57, 3.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.* 138–155.
- Republik Indonesia. (2013). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Risky Cahyani, Noorhidayah, H. K. A. (2020). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di wilayah kerja puskesmas beruntung raya tahun 2020.* 47, 1–8.
- Sapitri, P., & Sari, I. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1323–1333. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.198>
- Sembel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *E-GIGI*, 2(2). <https://doi.org/10.35790/eg.2.2.2014.5855>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif.* Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumpang Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>
- Weningutacid, S. W., Ilmu, F., Politik, I., & Terbuka, U. (2012). *Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas).*
- Wiguna, A. S., Kesehatan, B., & Pasien, K. (2017). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BPJS KESEHATAN DENGAN. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, Vo.2(1), 207–218.
- Yunizar, A., & Nasution, N. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Bpjs Di Desa Pargarutan Tonga Kecamatan Angkola Timur Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesia Health Scientific Journal)* 5(1), 61-70., 21(1), 1–9.