



## ARTIKEL PENELITIAN

### **Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017**

**Nurul Riani Siregar, Elman Boy, Isti Ilmiati Fujiati, Desi Isnayanti**

Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: dokterelman@gmail.com

**Abstrak:** Dukungan dan komitmen yang tinggi dari Pusat Kesehatan Masyarakat diperlukan untuk menciptakan layanan primer yang berkualitas bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Salah satu cara dalam menilai keberhasilan Puskesmas adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Medan Selatan. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yang menggunakan kuesioner terhadap 85 responden yaitu peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Medan Selatan. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan metode CSI ditemukan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS dalam setiap dimensi keandalan 70,4%, daya tanggap 71,6%, jaminan 73,6%, *tangible* 69,4%, dan empati 73,8%. Simpulan, kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Selatan (71,8%), skor ini dengan metode CSI adalah kategori puas. Namun, berdasarkan standar BPJS termasuk dalam kategori tidak puas.

**Kata kunci:** BPJS kesehatan, kepuasan pasien, perawatan kesehatan, puskesmas.

### **Customer Satisfaction Index of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial on Health Service at Puskesmas Medan Area Selatan in 2017**

**Abstract:** *The support and high commitment from Public Health Center are necessary needed to create quality primary service for Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Health participants. One that can assess the success of Public Health Center is the level of patient satisfaction. This research aimed to determine the level of BPJS participant satisfaction toward health services in South Medan Area health centers. This study used cross-sectional design with a questionnaire with 85 respondents that are BPJS Health participants in South Medan Area health centers. Data analysis technique using statistic descriptive and Customer satisfaction index (CSI). Based on the method of CSI found that the*



*level of satisfaction of BPJS participants in each dimension reliability 70.4%, responsiveness 71.6%, assurance 73.6%, tangible 69.4%, and empathy 73.8%. Conclusion, Patient satisfaction in health care in South Medan Area health centers (71.8%), this score with CSI method are the satisfied category. However, based on BPJS standards included in the unsatisfied category.*

**Keywords:** BPJS Health, Health Care, Patient Satisfaction, Public Health Center

## PENDAHULUAN

Dalam Pembukaan Undang-undang Dasar (UUD) 1945 alinea IV diuraikan tujuan-tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia, salah satunya adalah memajukan kesejahteraan rakyat.<sup>1</sup> Pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, salah satunya adalah dalam bidang kesehatan dengan menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN. SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial.<sup>2</sup> Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib yang tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar

kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.<sup>3</sup>

Untuk menyelenggarakan JKN, maka pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS menurut UU SJSN adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.<sup>4</sup>

BPJS kesehatan mulai operasional pada tanggal 1 Januari 2014.<sup>5</sup> Pada tahun 2014 jumlah peserta JKN tercatat 133,5 juta jiwa, di tahun 2015 berjumlah 156,8 juta jiwa, di tahun 2016 berjumlah 171,9 juta jiwa. Dan di tahun 2017, peserta program JKN sampai 1 April 2017 berjumlah 175.739.499 jiwa, sampai 1 Juni 2017 berjumlah 177.443.940 jiwa, dan sampai 1 Juli 2017 sudah



mencapai 178.384.288.<sup>6</sup> Jumlah peserta BPJS Kesehatan kian bertambah, sehingga Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebagai lini pertama pelayanan kesehatan harus diperkuat dan terus berkomitmen supaya dapat terus memberikan pelayanan yang optimal.<sup>7</sup> Untuk menciptakan pelayanan primer berkualitas sehingga menjadi fasilitas kesehatan yang dipercaya dan memberikan pelayanan terbaik bagi peserta BPJS Kesehatan sangat diperlukan dukungan dan komitmen yang tinggi dari Puskesmas.

Salah satu yang dapat menilai keberhasilan suatu Puskesmas dalam melayani masyarakat adalah tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya hanya 41,3%.<sup>8</sup>

Pada penelitian tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS terhadap pelayanan tingkat pertama yaitu studi pada Puskesmas rawat inap Bandar

Lampung menyatakan bahwa pelayanan tingkat pertama yang diberikan memiliki hubungan yang rendah dengan nilai korelasi 0,227 terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS.<sup>9</sup> Hal ini berbeda dari artikel indeks kepuasan peserta dan faskes terhadap BPJS kesehatan sukses lampau target yang dikeluarkan oleh BPJS. Pada artikel dikatakan bahwa dari total 17.280 responden masyarakat, sebanyak 81% menyatakan puas terhadap BPJS kesehatan. Angka tersebut melampaui target kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu sebesar 75%.<sup>10</sup> Berdasarkan Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakerkesnas) pada 01 Maret 2017, secara umum indeks kepuasan peserta BPJS berada dalam kategori tinggi, namun sedikit menurun jika dibandingkan dengan tahun 2015, dari 78,9% di tahun 2015 menjadi 78,6% di tahun 2016.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas yang memaparkan adanya kesenjangan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan survei yang dilakukan BPJS, serta



adanya penurunan indeks kepuasan peserta BPJS maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dimana pengambilan data dilakukan pada satu waktu tertentu.<sup>12</sup>

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Medan Area Selatan. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah karena di lokasi tersebut belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan. Waktu penelitian dilakukan dari bulan April hingga bulan Desember 2017. Waktu pengambilan data dilakukan pada bulan September 2017.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke Puskesmas Medan Area Selatan pada tahun 2017 yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut.

1. Pasien yang merupakan keanggotaan dari BPJS yang tercatat di Puskesmas Medan Area Selatan.
2. Pasien yang hadir pada saat penelitian.
3. Pasien rawat jalan pada Puskesmas Medan Area Selatan.
4. Pasien berusia 21 tahun.<sup>13</sup>

Penentuan pemilihan sampel penelitian adalah dengan menggunakan rumus deskriptif kategorik, dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 85 orang.

Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* jenis *consecutive sampling* dengan cara semua subjek yang datang secara berurutan dan memenuhi kriteria dalam penelitian dapat dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subjek yang diperlukan terpenuhi.<sup>15</sup>

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik sampel penelitian. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menggambarkan serinci mungkin dari data yang diperoleh. Data disajikan dalam bentuk tabel



distribusi frekuensi.<sup>16</sup> Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan salah satu metode indeks kepuasan pasien yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan pada penelitian ini.

## HASIL

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden didapatkan hasil yang menunjukkan mayoritas responden berusia >55 tahun (32,9%), berjenis kelamin perempuan (80%), dengan pendidikan terakhir tamat Sekolah Menengah Atas (SMA) (67,1%), serta pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (50,6%).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL.

### 1. Keandalan (*Reliability*)

Didapatkan perolehan skor dari perhitungan CSI sebesar 70,4% yang berarti kepuasan pasien pada dimensi keandalan (*reliability*) dalam mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan adalah puas.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Didapatkan perolehan skor dari perhitungan CSI sebesar 71,6% yang berarti kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan adalah puas.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Didapatkan perolehan skor dari perhitungan CSI sebesar 73,6% yang berarti kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) dalam mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan adalah puas.

### 4. Bukti Fisik (*Tangible*)

Didapatkan perolehan skor dari perhitungan CSI sebesar 69,4% yang berarti kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan adalah puas.



### 5. Empati (*Empathy*)

Didapatkan perolehan skor dari perhitungan CSI sebesar 73,8% yang berarti kepuasan pasien pada dimensi empati (*empathy*) dalam mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan adalah puas.

### DISKUSI

*Empathy* atau perhatian yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, kemudahan kontak dan komunikasi yang baik. Dimensi empati mendapatkan nilai tertinggi pada penelitian ini yaitu 73,8%. Terdapat empat butir pertanyaan untuk dimensi empati. Di empat pertanyaan tersebut mayoritas pasien memberikan nilai 4 yang berarti tingkat kepentingan pelayanan pada dimensi empati adalah penting.

Untuk tingkat kinerja, mayoritas responden memberikan nilai 4 yang berarti responden merasa puas. Jika ditinjau dari setiap pertanyaan ternyata rata-rata tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kinerja.

Pertanyaan pertama, “kemudahan memperoleh informasi” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,38 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,68.

Pertanyaan ke dua, “puskesmas memberikan perhatian secara individu” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,31 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,66.

Pertanyaan ke tiga, “kepekaan memberikan saran dan kritik” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,39 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,71.

Pertanyaan ke empat, “puskesmas memberikan pelayanan tanpa membedakan status” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,45 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,72. Hal ini tentu saja karena tingginya tingkat kepentingan responden terhadap empatinya suatu pelayanan kesehatan terhadap dirinya sementara di lain sisi individu tersebut tidak mudah puas terhadap suatu kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya dalam dimensi empati sehingga terjadilah sedikit perbedaan



antara nilai kepentingan dengan nilai kinerja.

Pada penelitian ini didapatkan nilai kepuasan pasien terhadap dimensi empati sebesar 73,8%. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rindi pada tahun 2017 tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta, bahwa paling banyak dalam kategori tidak puas sebanyak 73 responden (86,9%), sedangkan kategori puas hanya 11 responden (13,1%).<sup>17</sup> Pada penelitian tersebut pasien menilai petugas kesehatan kurang memberikan empati. Tetapi pada penelitian Evanny tahun 2012 tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung didapatkan hasil bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap dimensi empati yaitu sebesar 86,59%.<sup>18</sup>

*Assurance* atau jaminan yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas risiko atau bahaya. Dimensi jaminan mendapatkan nilai tertinggi ke dua

pada penelitian ini yaitu 73,8%. Terdapat empat butir pertanyaan untuk dimensi jaminan. Di empat pertanyaan tersebut mayoritas pasien memberikan nilai 4 yang berarti tingkat kepentingan pelayanan pada dimensi jaminan adalah penting. Untuk tingkat kinerja, mayoritas responden memberikan nilai 4 yang berarti responden merasa puas. Jika ditinjau dari setiap pertanyaan ternyata rata-rata tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kinerja. Pertanyaan pertama, “puskesmas mampu menjaga kerahasiaan data pasien” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,44 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,71. Pertanyaan ke dua, “pasien merasa aman saat mendapat pelayanan kesehatan” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,42 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,64. Pertanyaan ke tiga, “puskesmas memiliki citra yang positif” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,38 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,68. Pertanyaan ke empat, “puskesmas mampu memberikan kepercayaan” dengan



rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,33 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,65. Mereka ingin merasa aman saat datang berobat ke puskesmas dan mengharapkan semua data-data kesehatan mereka di puskesmas terjaga dengan aman kerahasiaanya.

Hal inilah yang menyebabkan tingginya tingkat kepentingan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan. Di lain sisi individu tersebut tidak mudah puas terhadap suatu kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya dalam dimensi jaminan sehingga terjadilah sedikit perbedaan antara nilai kepentingan dengan nilai kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, responden merasa puas dengan nilai kepuasan sebesar 73,6%. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rendy tentang analisis kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan tahun 2016 yang secara umum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Tegal Selatan memiliki persepsi positif mengenai dimensi

jaminan dari *service quality*, yaitu perilaku dokter yang memberikan rasa aman terhadap pasien, puskesmas mampu menjaga kerahasiaan penyakit pasien, pasien dapat mengungkapkan mengenai penyakitnya saat anamnesis, dan adanya petugas keamanan di Puskesmas tersebut yang cukup untuk menjaga keamanan lingkungan puskesmas.<sup>19</sup>

*Responsiveness* atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dimensi daya tanggap mendapatkan nilai 71,6%. Terdapat empat butir pertanyaan untuk dimensi jaminan.

Di empat pertanyaan tersebut mayoritas pasien memberikan nilai 4 yang berarti tingkat kepentingan pelayanan pada dimensi daya tanggap adalah penting. Untuk tingkat kinerja, mayoritas responden memberikan nilai 4 yang berarti responden merasa puas. Jika ditinjau dari setiap pertanyaan ternyata rata-rata tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kinerja.



Pertanyaan pertama, “puskesmas tanggap terhadap keluhan pasien” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,52 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,49.

Pertanyaan ke dua, “puskesmas mampu menjalin komunikasi intens dengan pasien” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,42 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,59.

Pertanyaan ke tiga, “puskesmas menunjukkan kesiapan melayani pasien” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,31 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,62.

Pertanyaan ke empat, “puskesmas cepat merespon pasien” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,44 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,62. Mayoritas pasien merasa puas dengan alasan Puskesmas tampak tanggap dan siap mendengarkan dan melayani pasien. Namun responden mengaku masih kurangnya keramahan dari petugas Puskesmas.

Pada penelitian ini, dengan menggunakan metode CSI didapatkan nilai dimensi daya

tanggap (*responsiveness*) sebesar 71,6% yang berarti mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan daya tanggap yang diberikan Puskesmas Medan Area Selatan. Penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamella pada Bulan Mei 2014 hingga Januari 2015 tentang kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri yaitu didapatkan nilai kepuasan pasien sebesar 74% pada dimensi daya tanggap.<sup>20</sup>

*Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Dimensi kehandalan mendapatkan nilai 70,4%. Terdapat empat butir pertanyaan untuk dimensi kehandalan.

Di empat pertanyaan tersebut mayoritas pasien memberikan nilai 4 yang berarti tingkat kepentingan pelayanan pada dimensi jaminan adalah penting. Untuk tingkat kinerja, mayoritas responden memberikan nilai 4 yang berarti responden merasa puas. Jika ditinjau dari setiap pertanyaan ternyata rata-



rata tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kinerja. Pertanyaan pertama, “jam pelayanan kesehatan tepat waktu” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,44 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,53. Pertanyaan ke dua, “puskesmas memberikan pelayanan yang cepat” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,48 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,44. Pertanyaan ke tiga, “puskesmas cepat memberikan informasi kepada pasien” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,36 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,52. Pertanyaan ke empat, “keterampilan tenaga kesehatan” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,46 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,59.

Mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang menurut mereka bagus, serta dokter yang terampil dan profesional. Namun ada juga yang merasa tidak puas dengan alasan pemanggilan giliran pasien masih sedikit lambat. Hal ini dikarenakan mereka merasa tidak sabar menunggu giliran sementara

jumlah pasien cukup banyak. Pada penelitian ini, dengan menggunakan metode CSI didapatkan nilai dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 70,4% yang berarti mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan kehandalan yang diberikan Puskesmas Medan Area Selatan. Penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Rindi tahun 2017 tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta yaitu dari 84 responden didapatkan 63 responden (75%) merasa puas pada dimensi kehandalan.<sup>17</sup>

*Tangible* atau bukti fisik yaitu penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana informasi, petugas. Dimensi bukti fisik mendapatkan nilai 69,4%. Terdapat empat butir pertanyaan untuk dimensi bukti fisik. Di empat pertanyaan tersebut mayoritas pasien memberikan nilai 4 yang berarti tingkat kepentingan pelayanan pada dimensi jaminan adalah penting.

Untuk tingkat kinerja, mayoritas responden memberikan nilai 4 yang berarti responden merasa puas. Jika ditinjau dari setiap pertanyaan



ternyata rata-rata tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kinerja. Pertanyaan pertama, “ruang tunggu yang nyaman” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,52 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,14.

Pertanyaan ke dua, “tersedia kotak saran dan kritik” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,47 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,72.

Pertanyaan ke tiga, “alat medis selalu tersedia dan disiapkan dengan baik” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,46 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,59.

Pertanyaan ke empat, “penampilan tenaga kesehatan profesional” dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,44 sedangkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,46. Kelengkapan kotak saran dan kritik, alat medis, dan penampilan tenaga kesehatan dinilai baik oleh pasien. Akan tetapi pada awal penelitian, pasien mengatakan bahwa ruang tunggu Puskesmas Medan Area Selatan masih kurang nyaman

dan terasa panas dikarenakan pada saat itu sedang dilakukan renovasi bangunan Puskesmas. Sehingga menciptakan ruang tunggu yang terasa panas dan kurang nyaman. Tetapi di tengah penelitian dan menjelang akhir penelitian, pasien sudah mulai merasa nyaman dan senang dengan ruang tunggu dikarenakan proses renovasi bangunan puskesmas sudah hampir selesai. Sehingga didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* sebesar 69,4%. Hal ini seperti penelitian Nindia tahun 2012 tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo yang memperoleh hasil bahwa pada dimensi *tangible* pasien senantiasa merasa nyaman dan tenang, biaya terjangkau dan petugas disiplin.<sup>21</sup>

Salah satu yang dapat menilai keberhasilan suatu Puskesmas adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu pada dimensi empati 73,8%, lalu disusul dimensi jaminan 73,6%, dimensi daya tanggap 71,6%,



dimensi kehandalan 70,4%, dan bukti fisik 69,4%. Kelimanya dalam kategori puas. Penilaian yang didapatkan dengan menggunakan metode CSI untuk menilai tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan jika digabungkan kelima dimensi tersebut sebesar 71,8% yang berarti masuk dalam kategori puas. Namun, jika berdasarkan standar BPJS dan target kepuasan masyarakat yang ditetapkan pemerintah sebesar 75%, maka pelayanan Puskesmas Medan Area Selatan belum masuk dalam kategori puas.

Puskesmas yang merupakan FKTP sebagai lini pertama pelayanan kesehatan harus diperkuat dan terus berkomitmen supaya dapat terus memberikan pelayanan yang optimal.<sup>7</sup> Dalam hal ini sangat dibutuhkan dukungan dan komitmen yang tinggi dari Puskesmas untuk menciptakan pelayanan primer berkualitas sehingga menjadi fasilitas kesehatan yang dipercaya dan memberikan pelayanan terbaik bagi peserta BPJS Kesehatan.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Selatan (71,8%), skor ini dengan metode CSI adalah kategori puas. Namun, berdasarkan standar BPJS termasuk dalam kategori tidak puas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945; 1945. 1-2.
2. Presiden Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 Tahun 2004; 2004. 1-36.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional dalam sistem jaminan sosial nasional. [diakses 1 April 2017]; Diunduh dari: <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>.
4. Putri AE. Paham BPJS badan penyelenggara jaminan sosial. Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung



- Kantor Perwakilan Indonesia; 2014. 14-15.
5. Presiden Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2011; 2011. 1-68.
  6. BPJS Kesehatan. Jumlah faskes dan peserta. [diakses 1 Juli 2017]; Diunduh dari: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/JumlahPeserta>.
  7. BPJS Kesehatan. Pelaksanaan kapitasi berbasis komitmen pelayanan disempurnakan. [diakses 1 April 2017]. Diunduh dari <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/447/Pelaksanaan-Kapitasi-Berbasis-Komitmen-Pelayanan-Disempurnakan/berita>.
  8. Nurhayati Y. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta; 2015.
  9. Barus, S. Tingkat kepuasan masyarakat peserta BPJS terhadap pelayanan tingkat pertama (studi pada puskesmas rawat inap Kedaton, Bandar Lampung). Universitas Lampung; 2015.
  10. Departemen Komunikasi dan Humas BPJS Kesehatan. Indeks kepuasan peserta dan faskes terhadap BPJS kesehatan sukses lampau target. BPJS Kesehatan: Siaran Pers; 2014.
  11. Rusady MA. Peranan BPJS Kesehatan dalam peningkatan pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan: Rakerkesnas; 2017.
  12. Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010. 39-42.
  13. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 290/MENKES/PER/III/2008 tentang persetujuan tindakan kedokteran; 2008. 1-10.
  14. Dahlan S. Besar sampel dalam penelitian kedokteran dan kesehatan. Edisi 4. Jakarta: Penerbit Sagung Seto; 2016. 13-17.
  15. Sastroasmoro S, Sofyan I. Dasar-dasar metodologi penelitian klinis. Edisi 4.



- Jakarta: Sagung Seto; 2011. 56-115.
16. Dahlan S. Statistik untuk kedokteran dan kesehatan. Edisi 6. Jakarta: Epidemiologi Indonesia; 2016.
  17. Arianto RA. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta; 2017.
  18. Manurung EI. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. Universitas Padjadjaran; 2012.
  19. Armanda RAP. Analisis kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan tahun 2016. Universitas Diponegoro; 2016.
  20. Lina PRM. Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. Universitas Negeri Surabaya; 2014.
  21. Nilaika N. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo. Universitas Sebelas Maret Surakarta; 2012.