

## **Persepsi Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal**

### **Perception of BPJS Kesehatan Participants on Kotanopan Puskesmas Services, Mandailing Natal District**

**Seri Wahyuni Lubis**

Program Studi Kesejahteraan Sosial, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan,  
Indonesia

Email: sriwahyunilubis2@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*The social welfare of the community is very basic and is a benchmark for seeing the progress of a country. One aspect of social welfare that is a problem in Indonesia is health problems. To overcome this, the government established the National Health Insurance (JKN) with the BPJS Kesehatan program. The purpose of this study was to determine the perceptions of health BPJS participants towards services at the Kotanopan Health Center. This type of research uses a qualitative descriptive approach with data analysis of data reduction), data presentation and drawing conclusions. Informants in this study consisted of 7 people. The results of the study show that the perceptions of BPJS health participants regarding the security of patient data are good and health facilities are complete, but for comfort, punctuality, courtesy and friendliness and fairness during the service is still lacking. It is hoped that the Puskesmas will improve the quality of service to patients, especially patient using BPJS at the Puskesmas.*

*Keywords: Perception, BPJS Participants, Services*

#### **ABSTRAK**

Kesejahteraan sosial masyarakat merupakan hal yang sangat mendasar dan menjadi tolak ukur untuk melihat kemajuan sebuah negara. Salah satu aspek kesejahteraan sosial yang menjadi masalah di Indonesia adalah masalah kesehatan. Untuk menanggulangi hal ini pemerintah membentuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan program BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi peserta bpjs kesehatan terhadap pelayanan di Puskesmas Kotanopan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 7 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta BPJS kesehatan terhadap keamanan data-data pasien sudah baik dan fasilitas kesehatan Puskesmas sudah lengkap, tetapi untuk kenyamanan, ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan serta keadilan selama pelayanan berlangsung masih kurang. Diharapkan kepada pihak Puskesmas agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien khususnya pasien pengguna BPJS di Puskesmas.

**Kata Kunci:** Persepsi, Peserta BPJS, Pelayanan

## **Pendahuluan**

Menurut World Health Organization (WHO) Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Awalinda, Ake, & Consolatrix da Silva, 2019). Masalah kesehatan masyarakat terutama di negara-negara berkembang pada dasarnya menyangkut 2 aspek utama, yang pertama adalah aspek fisik seperti tersedianya sarana pelayanan kesehatan dan pengobatan penyakit. Kedua adalah aspek non-fisik yang menyangkut perilaku kesehatan (Septia, 2015).

Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik (Septia, 2015). Untuk itu harus patuh pada UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan dalam UU ini, bahwa suatu pelayanan haruslah sekurang-kurangnya memenuhi komponen: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme atau prosedur, biaya, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan dan saran, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan serta evaluasi kinerja pelaksana (Dwi Miswara & Wibawa, 2019).

Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap masyarakat, maka pemerintah berupaya mengembangkan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Depkes RI dalam Marhenta & Seran, 2019).

Adapun lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan di Indonesia ialah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan untuk menjamin masyarakat yang menjadi peserta BPJS memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Peserta BPJS terdiri dari Peserta Penerima Bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu seperti pedagang, petani dan sebagainya yang memiliki perekonomian menengah kebawah yang selalu

membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (Vianti, 2016).

Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat salah satunya di Puskesmas Kotanopan. Puskesmas Kotanopan berada di Padang Bulan Muara Soro, Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Puskesmas Kotanopan telah menjalankan beberapa program jaminan sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud ialah pengguna BPJS yang merupakan golongan masyarakat biasa seperti pedagang, petani dan sebagainya yang memiliki status perekonomian menengah kebawah. Kemenkes RI menyebutkan bahwa semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja minimal paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar (Awalinda et al., 2019).

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang murah kepada masyarakat melalui kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Kotanopan nampaknya belum sepenuhnya diikuti dengan tingkat pelayanan yang memuaskan seperti harapan masyarakat. Banyak keluhan dari para pasien BPJS kesehatan, bahkan banyak yang merasa pasien BPJS dinomorduakan. Hal ini, tentunya sangat dikeluhkan, apalagi pasien maupun keluarga yang sedang dalam keadaan sakit (Marpaung, 2019). Adapun permasalahan yang terjadi terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan kurangnya keramahan perawat maupun staf di Puskesmas Kotanopan dalam melayani pasien dan pengunjung, Pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, Tenaga medis terutama pegawai kesehatan dan dokter yang sudah cukup banyak akan tetapi kehadirannya masih terlalu lama datang, Fasilitas kesehatan seperti alat-alat kesehatan yang masih kurang begitu dioptimalkan dengan baik, juga dengan sarana dan prasarana penunjang lainnya. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti focus tulisan ini mengkaji persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik

bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi peserta bpjs kesehatan terhadap pelayanan puskesmas kotanopan kabupaten mandailing natal secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan gambaran yang nyata mengenai persepsi peserta bpjs kesehatan terhadap pelayanan puskesmas kotanopan. Teknik pengumpulan data penelitian utama yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari narasumber (*subject matter expert*). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap objek yang diteliti. Studi dokumentasi diperlukan terutama untuk memperkaya landasan-landasan teoritis dan mempertajam analisis penelitian yang berkaitan persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Puskesmas Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dimulai pada tanggal 01 Januari 2014 (Awalinda et al., 2019).

Adapun mutu pelayanan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS yakni:

- a) Sarana dan prasarana, bagian ini meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruangan yang digunakan, serta sarana pemeriksaan yang baik, kondisi penerangan ruangan, kondisi toilet, penampilan dari petugas Puskesmas dan dokter serta kerapihan seragam, jalur antrian yang teratur, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup.
- b) Administrasi dan prosedur pelayanan, seperti tindak pemeriksaan pasien, yaitu kesehatan pasien, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan informasi diagnosis pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh dokter dan perawat, dan tersedianya obat yang dibutuhkan pasien.
- c) Daya tanggap petugas, seperti seberapa cepat waktu tunggu pasien untuk mendaftar, waktu tunggu untuk mendapat pemeriksaan tidak lebih dari 1 jam, waktu tunggu untuk

mengambil obat di apotek tidak lebih dari 1 jam, ketanggapan petugas administrasi, tanggapan dokter terhadap keluhan pasien, dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, respon petugas apotek pada pertanyaan atau informasi yang dibutuhkan pasien, dan respon petugas kebersihan pada keluhan pasien tentang kebersihan ruang tunggu.

- d) Pelayanan, seperti tidak memberikan perbedaan status antara pasien peserta BPJS maupun umum, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien sebelum diperiksa, kesabaran dokter dalam melayani pasien, dokter memberikan perhatian dan dukungan untuk kesembuhan pasien, terjalin komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien maupun pasien dengan dokter.
- e) Jaminan atau asuransi, seperti petugas administrasi dan dokter melayani dengan sopan dan ramah, dokter memeriksa pasien dengan baik dan teliti, dokter memberi informasi efek samping obat atau tindakan yang diberikan, perawat melayani dengan terampil, sopan dan ramah serta menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas, begitu juga dengan petugas kasir dan keterjangkauan biaya oleh pasien (Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, 2019).

Puskesmas merupakan bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Puskesmas menurut pedoman kerja Puskesmas dijadikan tempat rujukan jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu dimana hal tersebut menjadi program pemerintah pusat sampai ke pemerintah daerah. Puskesmas Kotanopan berdasarkan karakteristik wilayah adalah kategori pedesaan dan kemampuan penyelenggaraannya merupakan Puskesmas rawat inap dengan jarak tempuh terjauh dari pemukiman warga ke Puskesmas  $\pm$  28 km (Desa Batahan) dan jarak tempuh terdekat  $\pm$  0 km (Desa Padang Bulan dan Desa Gunung Tua MS). UPTD Puskesmas Kotanopan dalam rangka menjalankan tugas-tugas pokoknya memulihkan kesehatan dan pengobatan penyakit didukung oleh perlengkapan obat-obatan yang bersumber dari dana DAK dan BPJS

Persepsi masyarakat mengenai Puskesmas Kotanopan secara umum dapat diketahui dari pengalaman berkunjung ke Puskesmas Kotanopan sedangkan pelayanannya diketahui dari

prosedur pendaftaran, pelayanan farmasi dan laboratorium, termasuk persepsi terhadap tenaga kesehatan di Puskesmas dan pelayanan rujukan (Rosita, 2018).

Seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan mengatakan jika hal yang paling membuat mereka nyaman adalah pelayanan puskesmas terhadap mereka. baik dalam hal cepat tanggap dalam pengobatan serta lokasi atau tempat yang menginap bersih dan rapi. Hal itulah yang dapat meningkatkan kualitas puskesmas baik. Dalam wawancara yang telah dilakukan dengan informan peserta BPJS di puskesmas memiliki masalah dari ketepatan waktu dari para perawat maupun dokter sehingga hal ini dapat memberikan hambatan dari para pasien untuk mendapatkan penanganan cepat dari dokter maupun perawat di puskesmas. Padahal dalam Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan dan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien.

Hal yang sama dari ungkapan informan peserta BPJS lain yang berobat di puskesmas kotanopan mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kotanopan kurang memuaskan dikarenakan antrian yang terlalu lama dan kurangnya keramahan perawat dalam melayani pasien. Untuk pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan berjalan dengan lancar dan data-data pribadi pasien disimpan dengan aman. Selama pengobatan berlangsung beliau merasa kurang nyaman karena perawatnya tidak ramah sehingga komunikasi pun tidak lancar. Mengenai fasilitas yang ada di Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup lengkap. Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki oleh Puskesmas Kotanopan menurut narasumber adalah yang pertama mengenai antrian, beliau berharap agar proses pelayanan di sana lebih dipercepat sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dan yang kedua mengenai kurangnya keramahan perawat, beliau berharap agar perawat disana dapat melayani pasien dengan ramah dan sopan agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan di Puskesmas Kotanopan.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut;

- a) Keamanan mencegah bahaya selama perawatan yang ditujukan untuk membantu pasien.
- b) Efektif dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan berbasis ilmiah.
- c) Berpusat pada pasien dengan menyediakan pelayanan yang tanggap, berkomunikasi dengan baik, dan memahami dan menghormati kemauan pasien.
- d) Tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu atau membuang-buang waktu mereka.
- e) Efisien atau tidak boros peralatan, persediaan, ide, dan energi.

- f) Adil dengan cara memberikan jasa yang adil dan merata tanpa memandang ras, jenis kelamin, dan status sosial.
- g) Terintegrasi dengan cara memberikan pelayanan yang sama dan berkoordinasi oleh semua bagian rumah sakit.
- h) Keandalan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
- i) Sarana fisik seperti fasilitas fisik, perlengkapan anggota, dan sarana komunikasi (Syah, 2022)

Namun dalam wawancara dengan informan berikutnya mengatakan jika pelayanan di Puskesmas Kotanopan sebenarnya sudah cukup baik tetapi ada kendala dalam antrian. Ibu Nita mengatakan bahwa beliau menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pengobatan. Untuk pendaftaran BPJS ibu Nita mengatakan tidak ada kendala sama sekali dan data-data pribadi peserta BPJS tersimpan dengan aman. Dokter beserta staf Puskesmas Kotanopan menurut beliau sudah cukup ramah. Menurut beliau fasilitas di Puskesmas Kotanopan sudah cukup lengkap. Narasumber Lain juga merasakan hal yang sama mengenai kualitas baik dari puskesmas kotanopan yakni untuk pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan berjalan dengan lancar. Untuk data-data pribadi pasien menurut beliau sudah disimpan dengan aman. Selama pengobatan di Puskesmas Kotanopan beliau merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dan juga Dokter beserta stafnya ramah dan sangat baik dalam menjelaskan sehingga mudah dipahami oleh pasien. Namun masalah nya adalah dalam kecepatan penanganan yang lambat dan harus mengantri cukup lama

Namun dari sekian banyak informan yang telah diwawancarai mengatakan jika kecepatan waktu pelayanan harus dapat lebih ditingkatkan mengingat semakin cepat pelayanan serta antrian yang tidak begitu lama, dapat membantu memberikan pelayanan yang optimal kepada para pasien yang datang untuk berobat, khususnya untuk peserta BPJS yang pada dasarnya sangat membutuhkan bantuan pengobatan yang layak seperti pasien pada umumnya. Kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan

kewajiban asasi manusia sesuai dengan pancasila (Husna, 2014). Oleh Karena itu, dengan terpenuhinya pengobatan dari para pasien dapat membantu mereka mendapat kesejahteraan sosialnya. Dimana, mereka dapat dengan bebas melakukan aktivitas sosialnya tanpa merasakan sakit yang mereka derita.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Puskesmas Kotanopan yang dilihat dari hasil wawancara dengan informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Kotanopan sudah lumayan baik tetapi masih terdapat kekurangannya seperti antrian yang terlalu lama, kurangnya sikap ramah dan kesopanan staf dan perawat serta komunikasi yang tidak berjalan dengan lancar. Selanjutnya mengenai pendaftaran BPJS tidak ada kendala sama sekali dan berjalan dengan lancar serta data-data pribadi pasien juga tersimpan dengan aman. kemudian berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan selama pengobatan di Puskesmas Kotanopan kinerja dari dokter serta perawat disana sangat baik dalam menangani dan melayani pasien. Untuk fasilitas bias dikatakan sudah cukup lengkap untuk melakukan pelayanan terhadap pasien.

### **Ucapan Terimakasih**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata-1 Program Studi Kesejahteraan Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Peneliti menyadari bahwa tanpa ada bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit untuk bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

### **Daftar Pustaka**

Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, W. K. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan*

*Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.

- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix da Silva, M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), 01–12.
- Dwi Miswara, R., & Wibawa, S. (2019). Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 13–24. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.21>
- Husna, N. (2014). Ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian Dan Pengembangan Ilmu Dakwah*, 6(23), 45–58.
- Marhenta, Y. B., & Seran, K. E. (2019). Tingkat Pertama Kota Kediri Analysis of Effect of Bpjs Service Quality To Patient Satisfaction in Level I Health Facilities At Kediri City. *Wiyata, Vol.6 No.*, 1–5.
- Rosita, I. nurlinawati. (2018). Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 38–46. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.42>
- Septia, A. N. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1–13.
- Syah, F. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Sekretariat Daerah Kabupaten Dompu.
- Vianti, N. R. (2016). Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. In *Undergraduate Thesis*.
- Marpaung, P. Y. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi Medan. In *Carbohydrate Polymers*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.