

EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK

Muhammad Arkham Fauzan¹, Gotfridus Goris Seran², Afmi Apriliani³.

¹Muhammad Arkham Fauzan, 24arkhamfauzan@gmail.com

²Gotfridus Goris Seran, ggseran@unida.ac.id

³Afmi Apriliani, afmi.apriliani@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cilodong Kota Depok, untuk mengetahui hambatan-hambatan yang menghambat mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cilodong Kota Depok, dan untuk mengetahui kualitas kinerja pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cilodong Kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan pada pasien di Puskesmas Cilodong Kota Depok rata-rata 4,27 dengan kategori sangat baik. Skor tertinggi sebesar 4,40 pada indikator dimensi empati kepedulian karyawan dan skor terendah sebesar 4,06 pada indikator dimensi jaminan informasi dan pengetahuan. Dan interpretasi tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas kesehatan pasien BPJS di Puskesmas Cilodong Kota Depok dapat tergolong sangat baik. Rekomendasi penelitian ini merupakan kontribusi kepada petugas Puskesmas Cilodong untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS kesehatan, pasien dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal, sehingga peneliti selanjutnya akan fokus pada indikator yang belum ada pada penelitian ini, dan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi, meningkatkan komunikasi dan media.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pasien BPJS Kesehatan, Kota Depok

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang didirikan sebagai program jaminan sosial yang termasuk dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004, tujuannya adalah mewujudkan kebutuhan dasar hidup yang layak dan mengangkat harkat dan martabat masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Dengan adanya program BJPS Kesehatan banyak dari masyarakat yang dimudahkan dalam melakukan pengobatan antara lain di Rumah Sakit atau Puskesmas terdekat. Puskesmas dapat dijangkau oleh masyarakat tidak hanya di pusat kota melainkan dapat dijangkau di setiap kecamatan ataupun kelurahan, adanya hal itu masyarakat telah di berikan kemudahan oleh pemerintah dalam hal pelayanan kesehatan.

UPTD Puskesmas Cilodong adalah puskesmas yang terletak pada Kecamatan Cilodong Kota Depok dimana diperuntukkan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan kesehatan, UPTD Puskesmas Cilodong juga tersedia adanya website resmi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan keinginan mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai jadwal poliklinik, beberapa program yang terdapat di UPTD Puskesmas Cilodong dan kontak kepada UPTD Puskesmas Cilodong.

Dari beberapa observasi yang telah dilakukan, penulis mendapati permasalahan pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat. Menurut ketentuan yang berlaku rata – rata pelayanan seharusnya hanya membutuhkan waktu yang singkat, akan tetapi masyarakat dikeluhkan adanya pelayanan yang memakan waktu hingga lebih dari 60 menit dikarenakan banyaknya masyarakat yang melakukan pengobatan di UPTD Puskesmas Cilodong, fasilitas UPTD Puskesmas Cilodong yang kurang memadai seperti adanya AC tetapi tidak dapat berfungsi sehingga masyarakat yang melakukan pengobatan merasa kurang puas.

Berdasarkan permasalahan yang berada diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS CILODONG KOTA DEPOK”.

MATERI DAN METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Pasuraman, et al., (1985) dengan demikian terdapat 5 dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu

Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperjelas pelaksanaan kualitas pelayanan, dilakukan analisis data dan kesimpulan dari hasil survei dengan menggunakan rumus Weight Means Score (WMS) yaitu, setiap item diberi bobot dan kemudian dihitung rata-ratanya.

Tabel 1

Rekapitulasi Penilaian Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

| No | Indikator | Nilai | Penafsiran |
|-----------|--|-------|-------------|
| 1 | Fasilitas Pendukung Peralatan Pelayanan | 4,34 | Sangat Baik |
| 2 | Fasilitas Ruang Tunggu | 4,30 | Sangat Baik |
| 3 | Pegawai Pelayanan Berpenampilan Rapih | 4,41 | Sangat Baik |
| Jumlah | | 13,05 | |
| Rata-Rata | | 4,35 | Sangat Baik |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian pada dimensi bukti fisik (tangibles) yang terdiri dari indikator fasilitas pendukung peralatan pelayanan, indikator fasilitas ruang tunggu dan indikator pegawai pelayanan berpenampilan rapih memperoleh skor akhir sebesar 4,35 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik.

Tabel 2

Rekapitulasi Penilaian Dimensi Empati (Empathy)

| No | Indikator | Nilai | Penafsiran |
|----|-----------------------------------|-------|-------------|
| 1 | Pegawai Mempunyai Rasa Kepedulian | 4,40 | Sangat Baik |
| 2 | Pegawai Mendengarkan Dengan Baik | 4,29 | Sangat Baik |
| 3 | Pegawai Memberikan Perhatian | 4,28 | Sangat Baik |
| | Jumlah | 12,97 | |
| | Rata-Rata | 4,32 | Sangat Baik |

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk dimensi empati (empathy) adalah yang terdiri dari indikator pegawai mempunyai rasa kepedulian, indikator pegawai mendengarkan dengan baik dan indikator pegawai memberikan perhatian memperoleh skor akhir sebesar 4,32 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik.

Tabel 3

Rekapitulasi Penilaian Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

| No | Indikator | Nilai | Penafsiran |
|----|--|-------|-------------|
| 1 | Pegawai Membantu Pasien Yang Kesulitan | 4,26 | Sangat Baik |

| | | | |
|-----------|--------------------------------------|-------|-------------|
| 2 | Pegawai Cepat Dalam Melayani | 4,27 | Sangat Baik |
| 3 | Pegawai Tanggap Dalam Melayani | 4,35 | Sangat Baik |
| Jumlah | | 12,88 | |
| Rata-Rata | | 4,29 | Sangat Baik |

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata ratingnya adalah dimensi daya tanggap (responsiveness) yang terdiri dari indikator pegawai membantu pasien yang kesulitan, indikator pegawai cepat dalam melayani dan indikator pegawai tanggap dalam melayani memperoleh skor akhir sebesar 4,29 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik.

Tabel 4

Rekapitulasi Penilaian Dimensi Keandalan (Reliability)

| No | Indikator | Nilai | Penafsiran |
|-----------|--|-------|-------------|
| 1 | Pegawai Mempunyai Kemampuan Kompetensi | 4,16 | Baik |
| 2 | Pegawai Melakukan Pendataan Secara Tepat | 4,28 | Sangat Baik |
| 3 | Pegawai Menggunakan Peralatan Dengan Baik | 4,23 | Sangat Baik |
| Jumlah | | 12,67 | |
| Rata-Rata | | 4,22 | Sangat Baik |

Dari tabel diatas terlihat bahwa rating untuk dimensi keandalan (reliability) yang terdiri dari indikator pegawai mempunyai kemampuan kompetensi, indikator pegawai melakukan pendataan secara tepat dan indikator pegawai menggunakan peralatan dengan

baik memperoleh skor akhir sebesar 4,22 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik.

Tabel 5

Rekapitulasi Penilaian Dimensi Jaminan (Assurance)

| No | Indikator | Nilai | Penafsiran |
|-----------|---|-------|-------------|
| 1 | Pegawai Memberikan Informasi Dan Pengetahuan | 4,06 | Baik |
| 2 | Pegawai Memberikan Keamanan | 4,22 | Sangat Baik |
| 3 | Pegawai Tepat Waktu Dalam Melayani | 4,22 | Sangat Baik |
| Jumlah | | 12,05 | |
| Rata-Rata | | 4,16 | Baik |

Tabel di atas menunjukkan rata-rata penilaian dimensi jaminan (assurance) yang terdiri dari indikator pegawai memberikan informasi dan pengetahuan, indikator memberikan keamanan dan indikator pegawai tepat waktu dalam melayani memperoleh skor akhir sebesar 4,16 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Baik.

Tabel 6

Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS

Kesehatan Di Puskesmas Cilodong Kota Depok

| Variabel | Dimensi | Indikator | Nilai | Kriteria |
|--|---|--|-------|-------------|
| Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | Fasilitas Pendukung | 4,34 | Sangat Baik |
| | | Peralatan Pelayanan | 4,30 | Sangat Baik |
| | | Fasilitas Ruang Tunggu | 4,41 | Sangat Baik |
| | Empati (<i>Empathy</i>) | Pegawai Pelayanan Berpenampilan Rapih | 4,40 | Sangat Baik |
| | | Pegawai Mempunyai Rasa Kepedulian | 4,29 | Sangat Baik |
| | | Pegawai Mendengarkan Dengan Baik | 4,28 | Sangat Baik |
| | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Pegawai Memberikan Perhatian | 4,26 | Sangat Baik |
| | | Pegawai Membantu Pasien Yang Kesulitan | 4,27 | Sangat Baik |
| | | Pegawai Cepat Dalam Melayani | | |

| | | | | |
|----------------------------|--|--|-------|-------------|
| | | Pegawai Tanggap Dalam Melayani | 4,35 | Sangat Baik |
| Keandalan (Reliability) | | Pegawai Mempunyai Kemampuan Kompetensi | 4,16 | Baik |
| | | Pegawai Melakukan Pendataan Secara Tepat | 4,28 | Sangat Baik |
| Jaminan (Assurance) | | Pegawai Menggunakan Peralatan Dengan Baik | 4,23 | Sangat Baik |
| | | Pegawai Memberikan Informasi Dan Pengetahuan | 4,06 | Baik |
| | | Pegawai Memberikan Keamanan | 4,22 | Sangat Baik |
| | | Pegawai Tepat Waktu Dalam Melayani | 4,22 | Sangat Baik |
| Jumlah | | Rekapitulasi Jawaban Seluruh Responden | 64,07 | |
| | | $M = \frac{\sum \text{skor}}{\text{Jumlah Indikator}}$ | 4,27 | Sangat Baik |

Dari Tabel 6 menunjukkan bahwa penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cilodong dikategorikan Sangat Baik dengan skor nilai rata-rata 4,27.

Nilai tertinggi yaitu 4.40 dengan indikator pegawai mempunyai rasa kepedulian pada dimensi empati (empathy). Hal ini dibuktikan bahwa setiap pasien yang membutuhkan bantuan maka pegawai dengan cepat memberikan bantuan seperti membantu mendorong kursi roda kepada pasien. Nilai terendah yaitu 4.06 dengan indikator pegawai memberikan informasi dan pengetahuan pada dimensi jaminan (assurance). Hal ini dibuktikan bahwa setiap pasien yang tidak memahami tahapan pelayanan pegawai memberikan informasi mengenai yang dibutuhkan pasien. Akan tetapi berdasarkan hasil survei pasien, beberapa pasien masih belum memahami apa yang disampaikan petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang disampaikan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian pada variabel kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cilodong Kota Depok memperoleh skor rata-rata sebesar 4,27 termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dimana dari kelima dimensi, yaitu dimensi bukti fisik (tangibles) memperoleh skor akhir sebesar 4,35 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Fasilitas Pendukung Peralatan Pelayanan memperoleh nilai 4,34. Indikator Fasilitas Ruang Tunggu memperoleh nilai 4,30 dan indikator Pegawai Pelayanan Berpenampilan Rapih memperoleh nilai 4,41. Dimensi empati (empathy) memperoleh skor

akhir sebesar 4,32 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Pegawai Mempunyai Rasa Kepedulian memperoleh nilai 4,40. Indikator Pegawai Mendengarkan Dengan Baik memperoleh nilai 4,29 dan indikator Pegawai Memberikan Perhatian memperoleh nilai 4,28. Dimensi daya tanggap (responsiveness) memperoleh skor akhir sebesar 4,29 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Pegawai Membantu Pasien Yang Kesulitan memperoleh nilai 4,26. Indikator Pegawai Cepat Dalam Melayani memperoleh nilai 4,27 dan indikator Pegawai Tanggap Dalam Melayani memperoleh nilai 4,35.

Dimensi keandalan (Reliability) memperoleh skor akhir sebesar 4,22 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Sangat Baik dengan indikator Pegawai Mempunyai Kemampuan Kompetensi memperoleh nilai 4,16. Indikator Pegawai Melakukan Pendataan Secara Tepat memperoleh nilai 4,28 dan indikator Pegawai Menggunakan Peralatan Dengan Baik memperoleh nilai 4,23. Dimensi jaminan (Assurance) memperoleh skor akhir sebesar 4,16 penafsiran membuktikan bahwa pada kategori Baik dengan indikator Pegawai Memberikan Informasi Dan Pengetahuan memperoleh nilai 4,06. Indikator Pegawai Memberikan Keamanan memperoleh nilai 4,22 dan indikator Pegawai Tepat Waktu Dalam Melayani memperoleh nilai 4,22. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Cilodong Kota Depok dalam memberikan pelayanan pasien BPJS Kesehatan memiliki hambatan, yaitu kurangnya pegawai UPTD Puskesmas Cilodong dimana jumlah pegawai Puskesmas Cilodong berjumlah 64 pegawai dan 6 pegawai yang menangani pelaksanaan pendaftaran BPJS Kesehatan dengan rata-rata kunjungan ≥ 100 pasien per hari. Sehingga dalam proses pelayanan kesehatan sedikit terhambat.

REFERENSI

- Sugiyono, 2019. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: alfabeta.
- Wiwik, 2018. Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Sidoarjo
- Anggriani, S W. 2016. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 5 No 2

- Dewi, K I L. Yulianthini, N N. Telagawathi, N L W S. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol 5 No 2
- Dinillah, K. Hermawan, D. Munjin, RA. 2019. Kualiatas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*. Vol 2 No 1
- Munispa, S. Amri, C. Rahmawati, R. 2016. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*. Vol 2 No 2
- Muttaqin, M N. Indah, B. Rahmawati. Citrawati, D. Pebiana, A. Ahmad, N H. Maulana, H. Rahmayanti, D. Nuryatman, D. Sandroto, S P S. Fisabillilah, M P. Seran, G G. 2020. Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency. *International Journal of Sciences : Basic and Applied Research (IJSBAR)*. Vol 54 No 5
- Nasyita, R A. Seran, M Y G G. Salbiah, E. 2019. Quality Analysis Of Motor Vehicle Tax Service. *Indonesian Journal of Social Research (IJSR)*. Vol 1 No 2
- Niko, P. 2019. Program Implementasi Program Pendidikan Teknik Kemitraan Toyota (T-TEP) Dalam Mata Pelajaran Pemeliharaan Mesin Kendaraan Ringan (PMKR) Di SMK Negeri 2 Depok Sleman. Skripsi S1, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rifka, F R. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja, Job Insecurity, dan Komitmen Profesional terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Saputra, M A. Maksudi, B I. Hernawan, D. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Di PPMKP Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*. Vol 2 No 1
- Soedargo, B P. 2019. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. Vol 7 No 3

- Helmi, T. Munjin, R A. Purnamasari, I. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*. Vol 2 No 1
- Tanjung, N H. Salbiah, E. Apriliani, A. 2022. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*. Vol 8 No 2
- Utami, A A. Hernawan, D. Purnamasari, I. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Aangkutan Barang. *Jurnal Governansi*. Vol 6 No 2
- Wibowati, J I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Adminika*. Vol 7 No 1
- Wilson. 2009. Mengembangkan atribut jasa dengan menganalisis hubungan antara kualitas jasa, kepuasan pelanggan, dan niat membeli kembali. Universitas Indonesia.