

Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: *Literature Review*

Feby Erawantini¹, Alfina Candra Listiani², Maya Weka Santi³, Gamasiano Alfiansyah⁴

^{1,2,3,4}Manajemen Informasi Kesehatan, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

Jl. Mastrip, Krajan Timur, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

E-mail: ¹feby_erawantini@polije.ac.id, ²alfinacl28@gmail.com,

³mayaweka@polije.ac.id, ⁴gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id

Abstract

Several Public Health Centers, it shows that outpatient BPJS patient dissatisfaction is found in 5 service dimensions. Dissatisfaction can affect loyalty, resulting in a decrease in the number of patient visits. This study aims to describe the satisfaction of outpatient BPJS patients with health services at the Public Health Centers based on 5 service dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used in this research is Literature Review by analyzing 16 articles from Google Scholar, Garuda Portal, and OneSearch by the National Library. The results of the study 6 out of 16 literatures or 37.5% revealed patient satisfaction on the tangible dimension of 90%, 8 of 16 literatures or 50% revealed patient satisfaction on the reliability dimension of 90%, 7 of 16 literatures or 43.75% revealed that patient satisfaction on the responsiveness dimension was 90%, 7 of 16 literatures or 43.75% revealed that patient satisfaction on the assurance dimension was 90%, and 8 of 16 literatures or 50% revealed that patient satisfaction on the empathy dimension was 90%. Improving the quality of services can be done by improving the quality of health services, both in terms of health workers, medical and non-medical facilities, and administrative services.

Keywords: Patient Satisfaction, Health Social Services Agency, Outpatients

Abstrak

Beberapa Puskesmas menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien BPJS rawat jalan terdapat pada 5 dimensi pelayanan. Ketidakpuasan dapat mempengaruhi loyalitas, sehingga mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan 5 dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Literature Review* dengan menganalisis 16 artikel dari Google Scholar, Portal Garuda, dan OneSearch by Perpustakaan Nasional. Hasil penelitian 6 dari 16 literatur atau 37,5% mengungkapkan kepuasan pasien pada dimensi *tangible* 90%, 8 dari 16 literatur atau 50% mengungkapkan kepuasan pasien pada dimensi *reliability* 90%, 7 dari 16 literatur atau 43,75% mengungkapkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* adalah 90%, 7 dari 16 literatur atau 43,75% mengungkapkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *assurance* adalah 90%, dan 8 dari 16 literatur atau 50% mengungkapkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *empathy* adalah 90%. Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan baik dari segi tenaga kesehatan, fasilitas medis maupun non-medis, serta pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat

maupun kesehatan perorangan yang mengutamakan upaya preventif dan upaya promotif dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja puskesmas (Depkes RI, 2014).

Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sedangkan ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien sehingga mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan dan rasa kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Luther (2017) dimana jumlah kunjungan pengguna BPJS pada tahun 2016 sebanyak 14.472 kunjungan sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 13.073 kunjungan, yang berarti mengalami penurunan sebanyak 10,3% yaitu 1.399 kunjungan. Penurunan ini terjadi dikarenakan adanya keluhan terhadap pemberi jasa pelayanan yaitu dokter, perawat, petugas farmasi, petugas administrasi, serta kelemahan pelayanan, persediaan obat dan peralatan medis yang kurang memadai sehingga mutu pelayanan harus lebih ditingkatkan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Metode *Service Quality* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan 5 dimensi pelayanan (Parasuraman dalam Almochtar, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti ingin melakukan *Literature Review* dengan judul “Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Literature Review*. Sumber pustaka dalam menyusun *Literature Review* dari beberapa database online diantaranya *Google Scholar*, Portal Garuda, dan OneSearch by Perpustakaan.

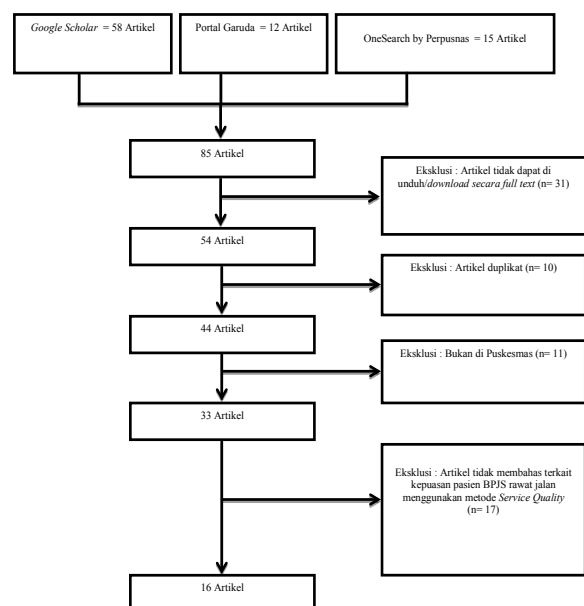
Kriteria bahan kajian yang digunakan pada penelitian *Literature Review* ini yaitu kriteria inklusi dan eksklusi antara lain:

1. Kriteria inklusi dari *Literature Review* ini adalah artikel dipublikasikan pada tahun 2011-2021, artikel dapat berupa jurnal ilmiah ataupun karya tulis ilmiah (skripsi, tesis, dan

disertasi), strategi yang digunakan untuk menyusun *keyword* dalam pencarian artikel antara lain *Tingkat Kepuasan Pasien* AND *BPJS* AND *Rawat Jalan* AND *Pelayanan Kesehatan* AND *Puskesmas* AND *5 Dimensi Pelayanan* AND *Bukti Fisik* OR *Tangible* AND *Kehandalan* OR *Reliability* AND *Daya Tanggap* OR *Responsiveness* AND *Jaminan* OR *Assurance* AND *Empati* OR *Empathy*, hasil yang diukur adalah kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas, desain penelitian : kualitatif atau kuantitatif, tipe artikel adalah artikel yang terpublikasi.

2. Kriteria eksklusi dari *Literature Review* ini adalah artikel tidak dapat di unduh/download secara full text, artikel duplikat (artikel yang diambil sama dengan artikel dari sumber data yang lain), tempat penelitian bukan di Puskesmas, artikel tidak membahas terkait kepuasan pasien BPJS rawat jalan menggunakan metode *Service Quality*.

Penentuan kriteria inklusi dan eksklusi dalam artikel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Seleksi Artikel Menggunakan Kriteria Inklusi dan Eksklusi

HASIL

Hasil pencarian di database *Google Scholar*, Portal Garuda, OneSearch by Perpustakaan ditemukan 16

artikel terpilih. 16 artikel terpilih menggunakan desain penelitian yang terdiri dari 2 (dua) artikel deskriptif, 2 (dua) artikel deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*, 1 (satu) artikel deskriptif kuantitatif, 2 (dua) deskriptif observasional dengan pendekatan *cross-sectional*, 1 (satu) artikel deskriptif non analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, 2 (dua) artikel deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, 1 (satu) artikel deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, 1 (satu) artikel kuantitatif, 1 (satu) artikel observasional dengan pendekatan survei, 2 (dua) analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, dan 1 (satu) artikel analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*.

PEMBAHASAN

Deskripsi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*)

Dari 16 penelitian 6 penelitian diantaranya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu $\geq 90\%$. Diketahui pasien merasa puas pada dimensi *tangible* dikarenakan sarana-prasarana yang memadai seperti ruang tunggu tersedia, mempunyai apotek dengan obat lengkap (Djafar dan Lellu, 2020), sumber daya yang profesional (Listyorini dan Rosella, 2019), serta penampilan petugas yang rapi dan bersih (Hidayat, 2018) Sedangkan, ketidakpuasan pasien disebabkan kelengkapan dan kenyamanan fasilitas seperti tempat duduk, TV, Wifi, dan AC (Hidayat, 2018), banyaknya sampah yang berada di area Puskesmas tidak berada pada tempatnya (Sulistyo, 2016) serta ruang pelayanan tidak dalam kondisi yang bersih (Listyorini dan Rosella, 2019). Artinya kepuasan pasien dipengaruhi dari kelayakan dan kelengkapan peralatan yang digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Deskripsi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*)

Dari 16 penelitian 8 penelitian diantaranya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu $\geq 90\%$. Diketahui pasien merasa puas pada dimensi *reliability* dikarenakan kemudahan prosedur pendaftaran pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan

jadwal pelayanan Puskesmas dijalankan dengan tepat seperti jam buka dan visit/kunjungan dokter (Komala, 2016), kejelasan pemberian informasi oleh tenaga medis kepada responden sudah terlaksana dengan cukup baik (Ofa dkk, 2020), serta dokter yang terampil dan profesional (Siregar dkk, 2018). Sedangkan, ketidakpuasan pasien disebabkan lama waktu menunggu sebelum mendapatkan perawatan (Hidayat, 2018), pemanggilan giliran pasien masih sedikit lambat (Siregar dkk, 2018), serta pelayanan rawat jalan tidak dilakukan secara berkesinambungan dan sistematis (Listyorini dan Rosella, 2019). Artinya kepuasan pasien dipengaruhi dari kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Deskripsi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dari 16 penelitian 7 penelitian diantaranya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu $\geq 90\%$. Diketahui pasien merasa puas pada dimensi *responsiveness* dikarenakan kecakapan dan ketepatan waktu pelayanan tenaga medis (Sumawijaya dkk, 2018), informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti (Listyorini dan Rosella, 2019), serta petugas mendengarkan keluhan dan membantu pasien yang datang berkunjung tanpa membedakan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan secara cepat tanggap (Djafar dan Lellu, 2020). Sedangkan, ketidakpuasan pasien karena perbandingan jumlah pasien yang dilayani dengan jumlah petugas belum terpenuhi rasionya dengan baik sehingga membuat petugas kelelahan dan tidak bisa terus menerus bekerja cepat (Sumawijaya dkk, 2018), pemberian informasi oleh dokter yang kurang jelas (Hidayat, 2018), dan petugas BPJS tidak selalu ada di tempat pelayanan (Arianto, 2017). Artinya kepuasan pasien dipengaruhi dari kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap di fasilitas pelayanan kesehatan.

Deskripsi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)

Dari 16 penelitian 7 penelitian diantaranya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu $\geq 90\%$. Diketahui pasien

merasa puas pada dimensi *assurance* dikarenakan kemampuan dokter saat menetapkan diagnosis penyakit dengan kepercayaan bebas risiko (Sumawijaya dkk, 2018), kerahasiaan informasi pasien terjaga dengan baik (Sulistyo, 2016), serta petugas menerima informasi keluhan pasien. Sedangkan, ketidakpuasan pasien disebabkan proses pelayanan tidak dilakukan dengan terampil dan tidak bertanggung jawab penuh dalam melayani pasien (Listyorini dan Rosella, 2019), kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman (Wulan dkk, 2019), serta kurangnya penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien (Djafar dan Lellu, 2020). Artinya kepuasan pasien dipengaruhi dari kemampuan memberikan pelayanan dengan kepercayaan bebas risiko di fasilitas pelayanan kesehatan.

Deskripsi kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas berdasarkan dimensi empati (*empathy*).

Dari 16 penelitian 8 penelitian diantaranya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi empati (*empathy*) yaitu $\geq 90\%$. Diketahui pasien merasa puas pada dimensi *empathy* dikarenakan kesesuaian pelayanan yang diberikan, konsultasi dan sikap sopan dan ramah dari tenaga medis dan non medis (Sumawijaya dkk, 2018), petugas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati (Permana dkk, 2020), serta petugas selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan (Djafar dan Lellu, 2020). Sedangkan, ketidakpuasan pasien disebabkan kurangnya kesabaran petugas dalam melayani pasien (Hidayat, 2018), petugas memberikan pelayanan berbeda antara pasien BPJS dan pasien umum (Sulistyo, 2016), serta petugas tidak menjelaskan cara-cara menyampaikan keluhan atas pelayanan BPJS (Arianto, 2017). Artinya kepuasan pasien dipengaruhi dari kemampuan memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan memuaskan di fasilitas pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Dari hasil *Literature Review* yang telah dilakukan pada 16 artikel jurnal ilmiah mengenai kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas yaitu 6 dari 16 literature atau 37,5% menunjukkan kepuasan pasien dimensi bukti fisik (*tangible*) $\geq 90\%$, 8 dari 16 literature atau

50% yang menunjukkan kepuasan pasien dimensi kehandalan (*reliability*) $\geq 90\%$, 7 dari 16 literature atau 43,75% yang menunjukkan kepuasan pasien dimensi daya tanggap (*responsiveness*) $\geq 90\%$, 7 dari 16 literature atau 43,75% yang menunjukkan kepuasan pasien jaminan (*assurance*) $\geq 90\%$, 8 dari 16 literature atau 50% yang menunjukkan kepuasan pasien empati (*empathy*) $\geq 90\%$. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almochtar, J. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Non PBI di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember*. Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Aprilliyanti & Wagiran. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang. *JUPERMIK (Jurnal Perekam Medis dan Informasi Kesehatan)*, Vol. 2, No. 2, 63-70.
- Arianto, R. A. (2017). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Depkes RI. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Djafar, T., & Lellu, A. (2020). Persepsi Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kebidanan dan Keperawatan 'Aisyiyah'*, 16 (2), 167-176.
- Hidayat, M. (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Alang-Alang Lebar Tahun 2018*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Komala, A. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015*. Pontianak: Universitas Tanjung.

- Listyorini, P. I., & Rosella, L. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajah Surakarta. *Prosiding Nasional Seminar Manajemen Informasi Kesehatan Nasional*, 1-10.
- Luther, L. H., Tasman., & Mulyani, S. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Latambaga Kecamatan Latambaga Kabupaten Kolaka. *Miracle Journal of Public Health*, Vol. 1, No. 2.
- Nurhasni. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutong. *Jurnal Katalogis*, Vol. 6, No. 4, 171-181.
- Ofa, S. O., Kanter, J., Tampa'i, R., & Tulandi, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sahu. *Jurnal Biofarmasetikal Tropis*. 2020 3(1), 86-91.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. A. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Community of Publishing in Nursing (COPING)*, Vol. 8, No. 3, 312-319.
- Siregar, N. R., Boy, E., & Isnayanti, D. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017. *Anatomica Medical Journal*, Vol. 1, No. 2, 78-91.
- Sulistyo, P. B. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Surakarta: Stikes Kusuma Husada.
- Sumawijaya, M. P., Nilapsari, R., & Andarini, M. Y. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung. *Prosiding Pendidikan Dokter*, 406-413.
- Wulan, I. G. A. S., Pertiwi, N. K. F. R., & Prasetya, M. A. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, Vol.3 No.2, 64-69.