

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS  
MELATI KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI**

**SKRIPSI**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :  
ILHAMDY RAMADHAN  
1508260101

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS  
MELATI KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kelulusan  
Sarjana Kedokteran**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :  
ILHAMDY RAMADHAN  
1508260101

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ilhamdy Ramadhan

NPM : 1508260101

Judul Skripsi : **TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI  
PUSKESMAS MELATI KECAMATAN  
PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Demikian pernyataan ini saya perbuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Januari 2019



Ilhamdy Ramadhan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**

Jalan Gedung Arca No. 53 Medan 20217 Telp. (061) 7350163 – 7333162 Ext. 20 Fax. (061) 7363488  
Website : [fk@umsu.ac.id](mailto:fk@umsu.ac.id)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

NAMA : ABD WAHAB DALIMUNTHE  
NPM : 1508260015  
JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH PEMBERIAN SUSU KEDELAI (GLICINE MAX L. MERR) TERHADAP KADAR KOLESTEROL TOTAL PADA WANITA MENOPAUSE DI PENGAJIAN AISYIYAH (Studi Pada Ibu-Ibu Pengajian Aisyiyah Ranting Melati Medan)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing

(dr. Amelia Eka Damayanty, M. Gizi)

Penguji 1

(dr. Rahmanita Sinaga, M.ked(OG), Sp. OG)

Penguji 2

(dr. Hendra Sutysna, M. Biomed)

Mengetahui,

Dekan FK-UMSU



(Prof. dr. H. Gusbakti Susip, M.Sc., PKK., AIFM)  
NIP. 1957081719900311002

Ditetapkan di : Medan  
Tanggal :

Ketua program studi Pendidikan Dokter  
FK UMSU

  
(dr. Hendra Sutysna, M. Biomed)  
NIDN: 0109048203

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Melati Kecamatan Perbaungan Kab. Serdang Bedagai’ Shalawat dan salam semoga tetap tumpahrukan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa zaman jahilliyah menuju ke zaman yang penuh pengetahuan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama yang ikhlas dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua saya Bapak Drs.Rudinal.B M.si dan Ibu Yuni Purwaningsih,SKM yang selalu terus mendukung, membimbing, memberi semangat, doa serta bantuan moral dan materi yang mungkin tidak dapat saya balas semuanya.
2. Naufal Athallah Ramadhan dan Keandra Nadhif Ramadhan sebagai saudara kandung yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis selama ini.
3. Prof. Dr. H. Gusbakti Rusif, M.Sc.,PKK.,AIFM, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak dr. Hendra Sutysna, M.Biomed, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak dr. Muhammad Khadafi,Sp.B, selaku pembimbing saya. Terima kasih atas waktu, ilmu, bimbingan yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini dengan sangat baik.

6. Bapak dr. Elman Boy, M.Kes, selaku Penguji I saya. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan masukan yang berharga hingga skripsi ini terselesaikan dengan sangat baik.
7. Ibu dr. Dwi Mayaheti Nasution, M.Kes, selaku Penguji II saya. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan masukan yang berharga hingga skripsi ini terselesaikan dengan sangat baik.
8. Ibu dr. Desi Isnayanti, M.Pd.Ked, selaku sekretaris program studi pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak dr. Muhammad Jalaludin Assuyuthi Chalil, M.Ked(An),Sp.An, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan kebaikannya selama penulis menempuh pendidikan.
10. Ibu dr.Hj. Fanni Ludwina, M.Kes selaku kepala puskesmas yang telah membantu penulis menyiapkan sampel dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Tengku Rian Riyandi, Muhammad Ikhsan, Fawwaz Naufal Rachmadi, Zeid Alfian Madhy, M.Iqbal Fauzi, M.Fikri, M.Pany al ‘Araf, Fityah Amalina Lembeng, Adinda Nadira Larasati, Elviza Lismi Adyani, Nabila Hana Syaqla yang telah memberikan dukungan dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dan kebaikannya selama penulis menempuh pendidikan.
12. Teman-teman seperjuangan Nanda Syauqi Wijaya, Ikhsan Julian, Fajri Ramadhani, Budi Santoso, Aulia Ramadhiani, Tengku Syahilla, Clarissa Anindyaa, Delly Noer, Wenny Anggraini, Andi Fitri, Efrida Yayu, Syarifah Na’imi, Helendra telah membantu penulis selama menempuh pendidikan.

Dan kepada rekan, sahabat, saudara serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas setiap doa dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan. Penulis juga mengetahui bahwa skripsi ini tidaklah sempurna. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Medan, 24 Januari 2019

Ilhamdy Ramadhan

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilhamdy Ramadhan

NPM : 1508260101

Fakultas : Kedokteran

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berhak menyimpan, mengalih media/formatkan tulisan, akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya-benarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 24 Januari 2019

Yang Menyatakan

Ilhamdy Ramadhan

## ABSTRAK

**Pendahuluan :** Sebagai penyedia layanan kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sudah selayaknya puskesmas memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Penilaian kepuasan pelayanan kesehatan bisa diukur dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

**Tujuan :** Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Melati. **Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain studi *cross sectional*. **Hasil Penelitian :** Berdasarkan hasil penelitian didapatkan NRR dari tiap indikator prosedur pelayanan (3,412), persyaratan pelayanan (3,422), kejelasan petugas pelayanan (3,331), tanggung jawab petugas (3,423), kemampuan petugas pelayanan (3,522), kecepatan pelayanan (3,166), keadilan mendapat pelayanan (3,522), kesopanan dan keramahan petugas (3,700), kewajaran biaya pelayanan (3,978), kepastian biaya pelayanan (3,944), kenyamanan lingkungan (3,244), keamanan lingkungan (3,367), kedisiplinan petugas pelayanan (3,400), kepastian jadwal pelayanan (3,444). **Kesimpulan :** Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan sangat baik. Namun, ada 5 dari 14 indikator yang masih mendapat nilai terendah, yaitu, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, kejelasan petugas, keamanan lingkungan dan prosedur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah (NRR).

**Kata Kunci :** Pasien BPJS Kesehatan, Indeks Tingkat Kepuasan, Mutu Pelayanan

## **ABSTRACT**

**Introduction:** As a health care provider of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas have to provide the best health care for community. Health care service satisfaction assessment can be measured by knowing the level of community satisfaction with the health care service. **Objective:** To find out how is the satisfaction level of BPJS patients of puskesmas melati. **Method:** The study applied observational analysis with cross sectional design and accidental sampling. **Research Results:** Based on the research results obtained NRR from each indicator of service procedures (3,412), service requirements (3,422), the explicit of service personnel (3,331), officer responsibility (3,423), service personnel ability (3,522), service speed (3,166), justice received service (3,522), courtesy and friendliness of staff (3,700), fairness of service costs (3,978), certainty of service costs (3,944), environmental comfort (3,244), environmental security (3,367), discipline of service personnel (3,400), certainty of service schedules (3,444 ). **Conclusion:** Service quality and satisfaction levels are very good. However, there are 5 of 14 indicators that still get the lowest score, namely, service speed, environmental comfort, clarity of staff, environmental security and service procedures that have the lowest NRR.

**Keywords:** BPJS Kesehatan patient, satisfaction index, service quality

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Bagi Peneliti .....	6
1.4.2 Bagi Mahasiswa .....	6
1.5 Hipotesis .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 BPJS .....	7
2.1.1 Definisi BPJS .....	7
2.1.2 Peserta BPJS .....	7
2.1.3 Manfaat BPJS .....	9
2.1.4 Hak dan Kewajiban Peserta .....	10

2.2 Kepuasan Pasien.....	11
2.2.1 Definisi kepuasan pasien.....	11
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	11
2.2.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien .....	14
2.3 Kerangka Teori.....	15
2.4 Kerangka Konsep Penelitian .....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Defenisi Operasional.....	19
3.2 Jenis Penelitian.....	19
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.4.1 Populasi .....	19
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Metode penarikan sampel .....	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6.1 Alat penelitian .....	21
3.6.2 Cara kerja .....	21
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	22
3.7.1 Pengolahan Data.....	22
3.7.2 Analisis Data .....	23
3.8 Kerangka Kerja .....	24
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	25
4.1.1 Karakteristik Responden .....	25
4.1.2 Indikator tingkat kepuasan .....	26
4.2 Pembahasan.....	27

<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>32</b>
5.1 Kesimpulan .....	32
5.2 Saran.....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>36</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peserta BPJS di Faskes.....	4
---------------------------------------	---

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Defenisi operasional .....	17
Tabel 3.2 Interpretasi terhadap NRR dan IKM .....	23
Tabel 4.1 Distribusi Karateristik Responden Berdasarkan Usia .....	26
Tabel 4.2 Distribusi Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.3 Indikator Tingkat Kepuasan .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan kepada Calon Subjek Penelitian .....	36
Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Peserta Penelitian .....	37
Lampiran 3 <i>Kuesioner Tingkat Kepuasan</i> .....	38
Lampiran 4 <i>Ethical Clearance</i> .....	39
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	40
Lampiran 6 Data Statistik.....	41
Lampiran 7 Hasil dengan Rumus KepMenpan .....	42
Lampiran 8 Data Induk Penelitian .....	45
Lampiran 9 Dokumentasi .....	48
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	49
Lampiran 11 Artikel Ilmiah .....	50

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan yang adil dan merata adalah salah satu cara untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ), seluruh masyarakat Indonesia yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS ) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat di Indonesia .<sup>1</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang lebih di kenal dengan singkatan BPJS adalah badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin agar seluruh masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.<sup>2</sup>

Dasar hukum penyelenggaraan program jaminan sosial adalah Undang – undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial dan Undang – undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS ini sendiri terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan publik yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan adalah badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. BPJS kesehatan ini mulai beroperasi pada tanggal 01 Januari 2014.<sup>3</sup>

Namun pada kondisi di Indonesia sekarang ini, jaminan kesehatan dapat berdampak pada banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan karena telah dijamin oleh negara ( *over utilization* ). Banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut bila tidak diimbangi dengan kesiapan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan menyebabkan fasilitas kesehatan dapat mengurangi pelayanan ( *under utilization service* ) atau fasilitas kesehatan yang mengurangi kualitas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan standar pelayanan ( *inappropriate service* ).<sup>1</sup> Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling sedikit enam bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Peserta BPJS Kesehatan terbagi atas dua kelompok, yaitu : a. Penerima bantuan iuran kesehatan dan b. Bukan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan.<sup>3</sup> Untuk itu BPJS Kesehatan sebagai badan hukum yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan, berdasarkan Pasal 83 Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, harus melakukan kendali mutu melalui salah satunya adalah pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan dan proses pelayanan kesehatan. Selain BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (Pasal 57 Peraturan BPJS Kesehatan No.1 Tahun 2014) dengan memperhatikan mutu pelayanan (Pasal 42 Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan).<sup>1</sup>

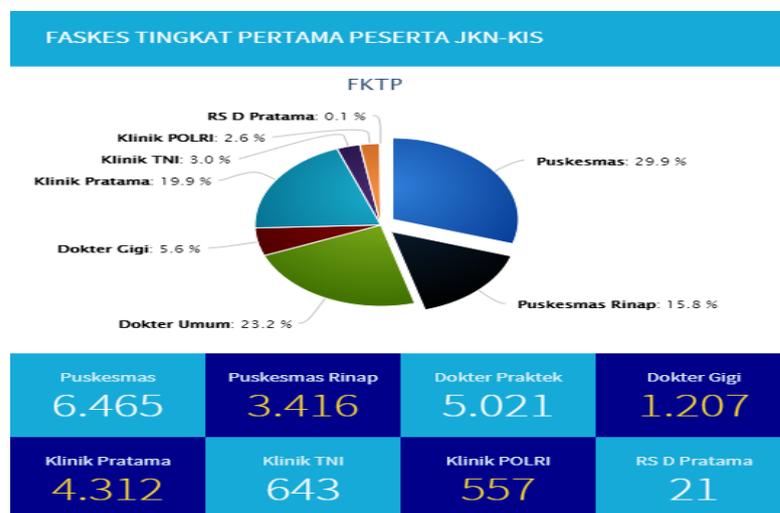
Dalam pelaksanaannya, pemberian pelayanan kesehatan pada pasien BPJS menggunakan sistem rujukan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Sistem ini dimulai dari Fasilitas Kesehatan ( Faskes ) tingkat pertama. Pelayanan

kesehatan tingkat pertama adalah puskesmas, klinik pratama, atau dokter keluarga yang dipilih peserta saat pendaftaran. Faskes tingkat pertama yang memiliki angka kunjungan tertinggi adalah Pusat Kesehatan Masyarakat ( Puskesmas ). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas juga harus menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang akan ditunjang oleh pelayanan kefarmasian yang bermutu sesuai Undang - undang.<sup>4</sup>

Menurut hasil rilis situs resmi BPJS per-tanggal 20 Februari tahun 2015, terdapat 138.136.660 jiwa yang sudah menjadi peserta BPJS dengan penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) dengan jumlah 9799 puskesmas per-tanggal 1 Februari tahun 2015. Hal ini menyebabkan puskesmas menempati urutan teratas sebagai fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS.<sup>5</sup>

Setelah genap 4 tahun implementasi Program JKN, tepat di 31 Desember 2017 peserta yang terdaftar sudah mencapai 187.982.949, artinya jumlah masyarakat yang mengikuti program JKN ini hampir mencapai 72,9% dari jumlah penduduk di Indonesia, dengan kata lain masih terdapat sekitar 27,1% lagi masyarakat yang belum menjadi peserta JKN. Penggunaan fasilitas kesehatan terbanyak terdapat pada puskesmas dengan jumlah 6.465 puskesmas.<sup>6</sup>

Berikut adalah gambaran pasien BPJS di Faskes tingkat pertama :



**Gambar1. Peserta BPJS Faskes**

Puas atau tidaknya seseorang di tentukan berdasarkan persepsi mereka terhadap suatu pelayanan yang mereka dapatkan. Ketika seseorang menerima pelayanan melebihi atau sesuai dengan yang mereka harapkan, maka mereka akan merasa puas. Namun apabila seorang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai harapan atau ekspektasi mereka, maka mereka akan merasa kurang puas bahkan merasa tidak puas. Kepuasan merupakan *outcome* suatu proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.<sup>1</sup>

## **I.2. Perumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Melati ?

## **I.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di era BPJS pada pasien di Puskesmas Melati.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap prosedur pelayanan
2. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap persyaratan pelayanan
3. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kejelasan petugas pelayanan
4. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan
5. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap tanggung jawab petugas pelayanan
6. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kemampuan petugas pelayanan
7. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kecepatan pelayanan
8. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap keadilan mendapat pelayanan
9. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kesopanan dan keramahan petugas
10. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kewajaran biaya pelayanan
11. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kepastian biaya pelayanan

12. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kepastian jadwal pelayanan
13. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap kenyamanan lingkungan
14. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berobat ke puskesmas terhadap keamanan pelayanan

#### **1.4 Manfaat penelitian**

##### **1.4.1 Bagi peneliti**

1. Menambah wawasan peneliti tentang tingkat kepuasan di era BPJS pada pasien di Puskesmas Melati.
2. Sebagai rujukan untuk peneliti yang ingin meneliti dengan tema penelitian yang sama.

##### **1.4.2 Bagi Puskesmas**

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi pengelola puskesmas untuk meningkatkan pelayanan.

#### **1.5 Hipotesis**

Bagaimana tingkat kepuasan pasien di era BPJS pada pasien di Puskesmas Melati.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 BPJS**

##### **2.1.1 Definisi BPJS**

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya di bayarkan oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Kesehatan adalah Badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.<sup>7</sup>

##### **2.1.2 Peserta BPJS**

Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling sedikit 6 ( enam ) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi :<sup>8,9,10</sup>

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan ( PBI ) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan ( Non PBI ), terdiri dari :
  - a. Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya
    - i. Pegawai Negeri Sipil;
    - ii. Anggota TNI;
    - iii. Anggota Polri;
    - iv. Pejabat Negara;

- v. Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri
  - vi. Pegawai Swasta; dan
  - vii. Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan f yang menerima Upah.
- b. Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya
- i. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri; dan
  - ii. Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima Upah.
- c. Bukan pekerja dan anggota keluarganya
- i. Investor
  - ii. Pemberi Kerja
  - iii. Penerima Pensiun, terdiri dari :
    - 1. Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun
    - 2. Anggota TNI dan anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun
    - 3. Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun
    - 4. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun
  - iv. Veteran
  - v. Perintis Kemerdekaan
  - vi. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan; dan

- vii. Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan e yang mampu membayar iuran.

### 2.1.3 Manfaat BPJS

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) BPJS kesehatan ini meliputi  
:11,9

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialistik mencakup :
  - Administrasi pelayanan
  - Pelayanan promotif dan preventif
  - Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
  - Tindakan medis non spesialistik, baik operatif maupun non operatif
  - Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
  - Transfusi darah sesuai kebutuhan medis
  - Pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama
  - Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi
2. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan mencakup :
  - a. Rawat Jalan, meliputi :
    - Administrasi pelayanan
    - Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan sub spesialis
    - Tindakan medis spesialistik sesuai dengan indikasi medis
    - Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai

- Pelayanan alat kesehatan implant
  - Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis
  - Rehabilitasi medis
  - Pelayanan darah
  - Pelayanan kedokteran forensik
  - Pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan
- b. Rawat Inap yang meliputi :
- Perawatan inap non intensif
  - Perawatan inap di ruang intensif
  - Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri

#### **2.1.4 Hak dan Kewajiban Peserta**

##### **1. Hak Peserta**

- a. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan;
- b. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan;
- d. Menyampaikan keluhan / pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke kantor BPJS kesehatan;

##### **2. Kewajiban Peserta**

- a. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membaya iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas tingkat pertama
- c. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang berhak
- d. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan<sup>12</sup>

## **2.2 Kepuasan Pasien**

### **2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Menurut Sebayang ( 2004 ), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetapi tetap ada dasar obyektif, artinya walaupun penilaian dilandasi oleh pengalaman masa lalu pendidikan, situasi psikis waktu itu tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.<sup>13</sup>

### **2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

1. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yaitu :<sup>14</sup>
  - a. *Tangibility* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
  - b. *Reliability*, kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat waktu dan memuaskan

- c. *Responsiveness*, kemampuan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
  - d. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan
2. Sementara, di Indonesia terdapat Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu dalam penilaian kualitas pelayanan. Terdapat 14 unsur atau indikator untuk menilai kepuasan masyarakat menurut Kepmenpan yaitu sebagai berikut :<sup>15</sup>
- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
  - b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
  - c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
  - d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
  - e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h. Keadilan mendapatkann pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 2.2.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien adalah sebagai berikut :<sup>15</sup>

- a) Pertama, menghitung Nilai Rata – Rata ( NRR ) tiap indikator dengan rumus sebagai berikut :

$$NRR = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Indikator}}{\text{Jumlah Responden.}}$$

- b) Kedua, menghitung nilai penimbang atau bobot yang akan digunakan untuk seluruh indikator dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- c) Ketiga, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ), dihitung dengan menggunakan Nilai Rata – Rata ( NRR ), maka pada tahap ini adalah menghitung NRR Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

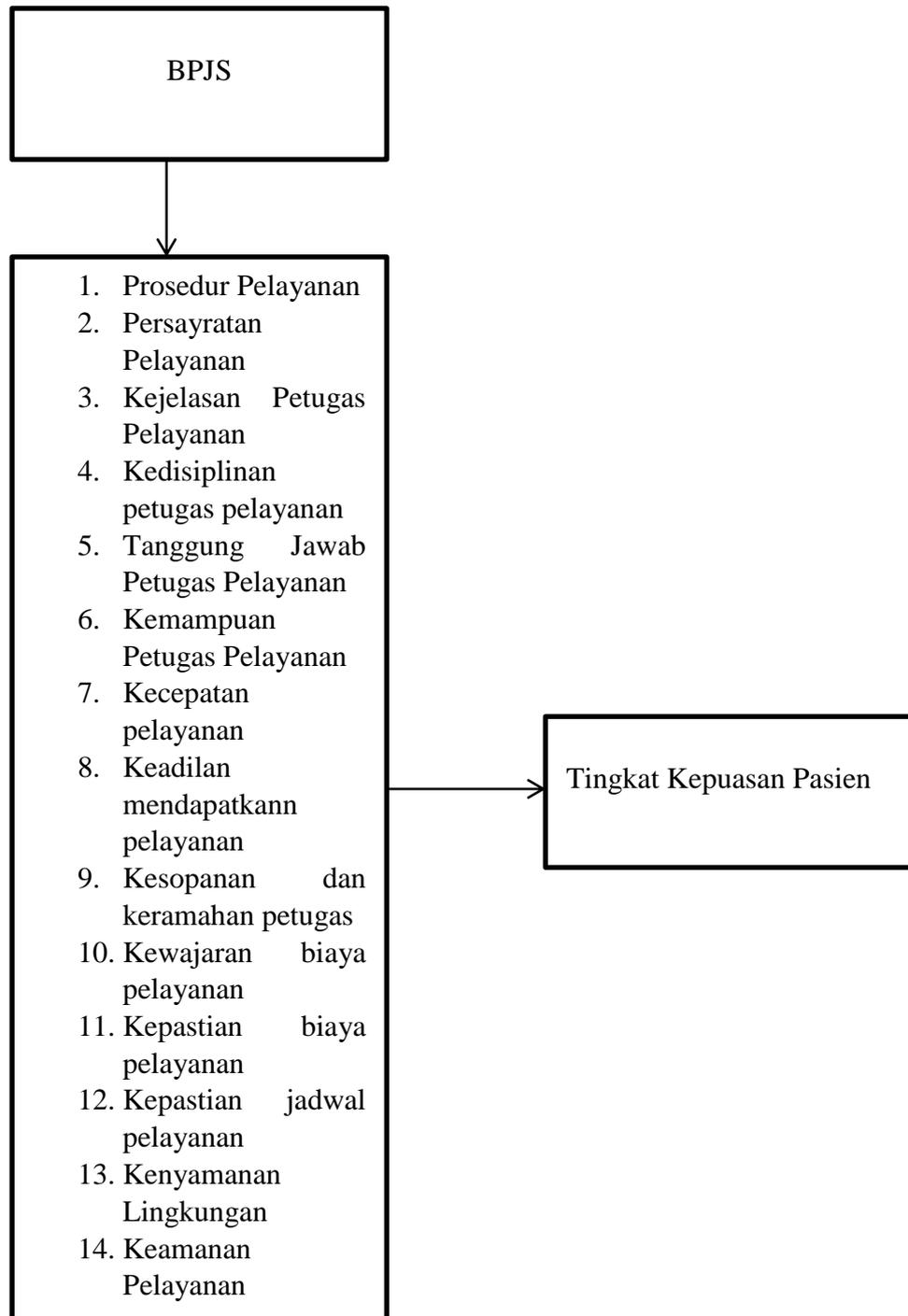
$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \times \text{Nilai Penimbang}$$

- d) Keempat, IKM unit pelayanan didapatkan dari penjumlahan NRR Tertimbang tiap indikator yang agar mudah di interpretasikan dikonversikan dengan nilai dasar 25.

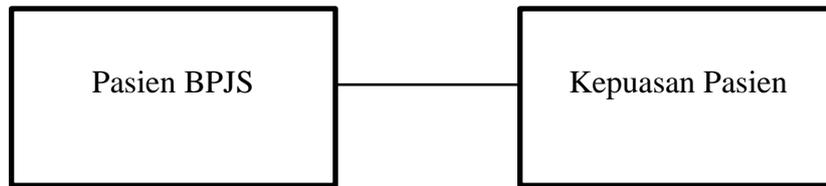
$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = NRR \text{ Tertimbang tiap indikator} \times 25$$

Kelima, setelah mengetahui nilai NRR dan IKM adalah melakukan interpretasi terhadap hasil NRR dan IKM. Berikut adalah tabel yang menggambarkan interpretasi nilai NRR dan IKM berdasarkan Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

### 2.3 Kerangka Teori



## 2.4 Kerangka Konsep



**BAB 3**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1 Definisi Operasional**

**Tabel 3.1**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Pasien BPJS	Masyarakat yang menggunakan kartu BPJS			
Tingkat Kepuasan		Kuesioner	Ordinal	1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Prosedur Pelayanan	kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	Kuesioner	Ordinal	1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Persyaratan Pelayanan	persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kejelasan Petugas Pelayanan	persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas

				4 = Sangat Puas
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kemampuan Petugas Pelayanan	tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kecepatan Pelayanan	arget waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kesopanan dan Keramahan Petugas	sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kewajaran Biaya Pelayanan	keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kepastian Biaya Pelayanan	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas

	biaya yang telah ditetapkan			3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kepastian Jadwal Pelayanan	pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kenyamanan Lingkungan	kondisi sarana dan prasarana pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas
Kemanan Pelayanan	terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan	Kuesioner		1=Sangat Tidak Puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas

### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain studi *cross sectional*.

### 3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2018 – Januari 2019.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS KESEHATAN di Puskesmas Melati.

### 3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah pasien BPJS KESEHATAN yang terdaftar di Puskesmas Melati.

Kriteria inklusi:

1. Pasien yang menggunakan dan terdaftar BPJS

Kriteria eklusi:

1. Pasien yang tidak terdaftar BPJS
2. Pasien yang tidak bersedia
3. Anak – anak

### 3.5 Metode penarikan sampel

Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel yaitu *non probability sampling jenis accidental sampling*, yakni sampel di ambil berdasarkan kebetulan, bila ditemukan pasien yang merupakan pasien yang menggunakan dan terdaftar BPJS KESEHATAN maka akan dijadikan responden.

Rumus slovin adalah rumus yang dipakai dalam penarikan sampel untuk mendapati minimal sampel penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{898}{1 + (898 \times 0,1^2)}$$

$n = 89,9$  dibulatkan menjadi 90 minimal sampel penelitian

Keterangan:

$n$ : jumlah sampel minimal

$N$ : populasi penelitian

$e$ : *error margin* (tingkat kesalahan)

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Alat penelitian

1. Lembar pengesahan
2. Kuesioner
3. Alat tulis

#### 3.6.2 Cara kerja

1. Peneliti meminta izin penelitian
2. Menjelaskan tentang tujuan penelitian dan prosedur pengisian kuesioner
3. Melakuakn *informed conscent* kepada responden
4. Responden mengisi kuesioner yang di adopsi dari Kemenpan No 25 Tahun 2004
5. Peneliti melakukan pengolahan dan analisis data

Data akan dibagi menggunakan skala Likert. Bobot dalam Skala Likert dibuat ke dalam lima penilaian dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju

1 = sangat tidak puas

2 = tidak puas

3 = puas

4 = sangat puas

### 3.7 Pengolahan dan Analisis data

#### 3.7.1 Pengolahan data

Adapun langkah-langkah pengolahan data meliputi :

- a) Pertama, menghitung Nilai Rata – Rata ( NRR ) tiap indikator dengan rumus sebagai berikut :

$$NRR = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Indikator}}{\text{Jumlah Responden.}}$$

- b) Kedua, menghitung nilai penimbang atau bobot yang akan digunakan untuk seluruh indikator dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- c) Ketiga, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ), dihitung dengan menggunakan Nilai Rata – Rata ( NRR ), maka pada tahap ini adalah menghitung NRR Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \times \text{Nilai Penimbang}$$

- d) Keempat, IKM unit pelayanan didapatkan dari penjumlahan NRR Tertimbang tiap indikator yang agar mudah di interpretasikan dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = NRR \text{ Tertimbang tiap indikator} \times 25$$

- e) Kelima, setelah mengetahui nilai NRR dan IKM adalah melakukan interpretasi terhadap hasil NRR dan IKM. Berikut adalah tabel yang menggambarkan interpretasi nilai NRR dan IKM berdasarkan

Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

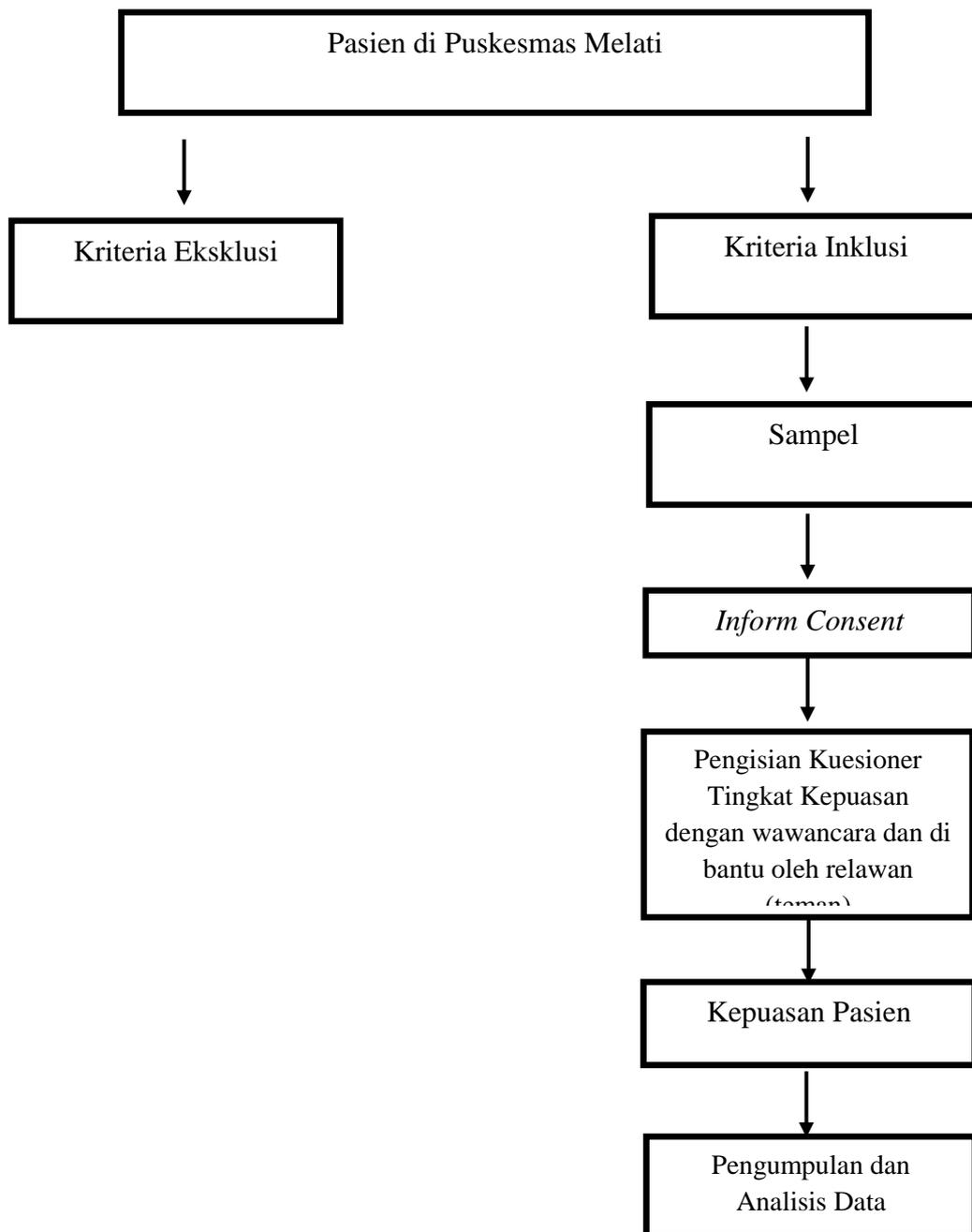
Tabel 3.2 Interpretasi Terhadap NRR dan IKM

NRR	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 82,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100.00	A	Sangat Baik

### 3.7.2 Analisis data

Data yang diperoleh dari hasil pengukuran menggunakan kuesioner yang diadopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. Selanjutnya, NRR tiap indikator dirutkan dari yang tertinggi hingga terendah dan di ambil 5 NRR terendah, untuk dikaji lebih lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Melati Kecamatan Perbaungan.

### 3.8 Kerangka Kerja





## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Melati yang berada di wilayah Melati Pasar VI Desa Melati II, Kecamatan Perbaungan, Sumatera Utara. Data yang diambil adalah data dari kuisioner dan langsung di wawancari oleh peneliti kepada pasien yang terdaftar dalam BPJS Puskesmas Melati Pasar VI Desa Melati II, Kecamatan Perbaungan, Sumatera Utara. Kuesioner diberikan secara langsung dan diawasi oleh peneliti. Pengambilan data dilakukan dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Pada penelitian ini didapatkan sampel sebanyak 90 sampel yang telah bersedia menjadi responden.

##### **4.1.1 Karakteristik Responden**

Dari penelitian terdapat 90 responden mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Melati Pasar VI Desa Melati II, Kecamatan Perbaungan, Sumatera Utara yang dapat dikemukakan hasil sebagai berikut :

##### **a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 4.1 : Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>18-25</b>	9	10,0
<b>26-35</b>	17	18,9
<b>36-45</b>	32	35,6
<b>46-55</b>	26	28,9
<b>&gt;55</b>	6	6,7
<b>Total</b>	90	100

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil bahwa pasien pengguna BPJS paling banyak adalah usia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 32 orang ( 35,6 ) di Puskesmas Melati Pasar VI Desa Melati II, Kecamatan Perbaungan, Sumatera Utara.

#### b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2: Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Laki-laki</b>	61	67,8
<b>Perempuan</b>	29	32,2
<b>Total</b>	90	100

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil bahwa jenis kelamin terbanyak adalah laki – laki yaitu sebanyak 61 orang ( 67,8% ) dan perempuan sebanyak 29 orang ( 32,2% ).

#### 4. 1.2 Indikator Kepuasan

**Tabel 4.3 indikator kepuasan**

<b>Indikator</b>	<b>Nilai Rata – Rata (NRR)</b>
<b>Prosedur pelayanan</b>	3,400
<b>Persyaratan pelayanan</b>	3,422
<b>Kejelasan petugas pelayanan</b>	3,333
<b>Tanggung jawab petugas pelayanan</b>	3,433
<b>Kemampuan petugas pelayanan</b>	3,522
<b>Kecepatan pelayanan</b>	3,166
<b>Keadilan mendapat pelayanan</b>	3,522
<b>Kesopanan dan keramahan petugas</b>	3,700
<b>Kewajaran biaya pelayanan</b>	3,978
<b>Kepastian biaya pelayanan</b>	3,944
<b>Kenyamanan lingkungan</b>	3,244
<b>Keamanan lingkungan</b>	3,367
<b>Kedisiplinan petugas pelayanan</b>	3,412
<b>Kepastian jadwal pelayanan</b>	3,444
<b>Total NRR</b>	48,875

<b>Total NRR tertimbang</b>	3,470
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>	86,75
<b>Mutu Pelayanan</b>	A

Berdasarkan hasil wawancara dengan bantuan instrument kuesioner kepada 90 responden yang merupakan pasien BPJS KESEHATAN di Puskesmas Melati Perbaungan, berikut mutu pelayanan berdasarkan perhitungan yang diadopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada Tabel 4.3 ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien BPJS KESEHATAN terhadap pelayanan di Puskesmas Melati Perbaungan sebesar 86,75. Pada tabel ini juga dapat di lihat bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator kepastian biaya dan kewajaran biaya dengan nilai NRR pada indikator kepastian biaya adalah 3,944 dan nilai NRR pada kewajaran biaya adalah 3,978. Sedangkan nilai NRR terendah terdapat pada indikator kecepatan pelayanan dengan nilai NRR adalah 3,166. Pada tabel 4.3 ini juga menjelaskan bahwa hasil mutu pelayanan sudah sangat baik (A).

## **4.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis demografi responden diperoleh pasien BPJS di Puskesmas Melati Perbaungan banyak terjadi pada responden berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 35,6 %. Data tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Siswati di Makassar pada tahun 2015 untuk kelompok umur responden yang terbanyak adalah kelompok umur 36-45 tahun berjumlah 47 orang (32,9%), sedangkan yang paling sedikit, yaitu kelompok umur 60 tahun keatas berjumlah 12 orang (8,4%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia

dewasa dan lanjut. Semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil analisis demografi responden yang diperoleh pasien BPJS di Puskesmas Melati Perbaungan banyak terjadi pada responden berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 61 orang (67,8%). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yogi Bhakti tahun 2018 di Karanganyar responden paling banyak berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki, yaitu sebesar 57,2%. Dikarenakan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam penentu keputusan pelayanan kesehatan, tidak hanya dirinya sendiri tetapi juga keluarganya.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini banyaknya laki – laki sebagai responden dalam penelitian ini diakibatkan karena dalam satu waktu tersebut yang termasuk ke dalam kriteria penelitian kenakan laki – laki.

Setelah dilakukan analisis data dengan perhitungan yang di adopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 indikator dengan nilai kepuasan tertinggi adalah indikator kepastian biaya pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan. Pada indikator kewajaran biaya pelayanan, 98% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan yang mereka bayarkan selalu sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan di Puskesmas Melati Perbaungan. Pada indikator kepastian biaya pelayanan, 94% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan sesuai dengan yang sudah di tetapkan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alya Hazfiarini di Surabaya pada tahun 2016 tentang Indeks kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan rumah sakit mata masyarakat Jawa Timur didapat hasil bahwa indikator nilai

kepuasan tertinggi adalah indikator kepastian biaya dan kewajaran biaya.<sup>1</sup>

Tingginya NRR kedua indikator tersebut dibandingkan dengan NRR indikator yang lain merupakan suatu hal yang wajar. Hal ini karena kedua indikator tersebut merupakan indikator yang terkait dengan biaya yang telah didukung dan dijamin oleh program JKN. Dukungan dari JKN kepada pasien BPJS kesehatan terkait biaya terlihat dengan adanya aturan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 69 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.<sup>18</sup>

Indikator yang memiliki NRR tertinggi ketiga adalah indikator kesopanan dan keramahan petugas. Sebanyak 75% menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Melati Perbaungan baik.

Selanjutnya indikator dengan nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, kejelasan petugas, keamanan lingkungan, dan prosedur pelayanan. Hal ini berarti kelima indikator tersebut merupakan indikator yang dinilai masih kurang memuaskan oleh pasien BPJS Kesehatan bila dibandingkan dengan indikator lainnya.

Indikator pertama yang mendapat NRR terendah adalah indikator kecepatan pelayanan. Pada indikator ini masih ada beberapa responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Melati Perbaungan kurang cepat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alya Hazfiarini di Surabaya pada tahun 2016 didapat hasil bahwa Pada indikator kecepatan pelayanan masih ada

11% responden yang menyatakan pelayanan di RSMM Jawa Timur kurang cepat dan 3% responden menyatakan tidak cepat. Hal ini karena antrian pasien yang lama serta sistem antrian yang kurang mendukung pelayanan di RSMM Jawa Timur. Tidak adanya nomor antrian dan tersedianya pengeras suara untuk memanggil pasien hanya di poli 1 dan 2 menyebabkan antrian pasien kurang kondusif yaitu antrian yang lama dan pasien beramai-ramai berdiri didepan pintu poli untuk menunggu giliran periksa. Sistem antrian yang kurang memuaskan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.<sup>1</sup> Seperti yang disampaikan oleh Pruyn & Smidts tahun 1998 bahwa antrian yang lama akan menyebabkan persepsi negatif pada customer mengenai produksi, kualitas pelayanan dan kepuasan.<sup>17</sup>

Selanjutnya, indikator yang mendapat NRR terendah kedua adalah kenyamanan lingkungan. Terdapat 6% responden yang menyatakan bahwa lingkungan Puskesmas Melati masih kurang nyaman. Kondisi yang dimaksud responden adalah seperti kurangnya tempat duduk. Seperti pada penelitian Alya Hazfiriani Kondisi sarana dan prasarana yang paling banyak dikeluhkan oleh responden adalah sarana dan prasarana di ruang tunggu, seperti kurangnya tempat duduk, kurangnya pengeras suara, dan kurangnya pendingin ruangan.<sup>1</sup>

Indikator ketiga yang mendapat NRR terendah adalah kejelasan petugas pelayanan. Pada indikator ini sebanyak responden menyatakan bahwa kejelasan petugas masih kurang jelas. Menurut responden, kurangnya kejelasan dikarenakan masih ada petugas yang tidak mengenakan identitas pengenalan saat

memberikan pelayanan.

Indikator yang keempat adalah keamanan pelayanan. Terdapat responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Melati kurang aman. Beberapa responden masih ada yang kurang tenang dalam mendapatkan pelayanan karena ada risiko dari pelayanan tersebut.

Indikator kelima yang mendapat NRR terendah adalah prosedur pelayanan. Terdapat responden yang menyatakan prosedur pelayanan kurang di pahami.

Berdasarkan 5 indikator KepMenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yang memiliki NRR terendah, terdapat 3 indikator yaitu indikator kecepatan pelayanan, indikator kenyamanan lingkungan dan indikator kejelasan petugas pelayanan.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator prosedur pelayanan adalah 3,400.
2. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator persyaratan pelayanan adalah 3,422.
3. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kejelasan petugas pelayanan adalah 3,333.
4. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3,433.
5. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kemampuan petugas pelayanan adalah 3,522.
6. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kecepatan pelayanan adalah 3,166.
7. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator keadilan mendapat pelayanan adalah 3,522.
8. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kesopanan dan keramahan petugas adalah 3,700.
9. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kewajaran biaya pelayanan adalah 3,978.
10. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kepastian biaya pelayanan adalah 3,944.
11. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kenyamanan lingkungan adalah 3,244.

12. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator keamanan lingkungan adalah 3,367.
13. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan 3,412.
14. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kepastian jadwal pelayanan adalah 3,444.
15. Dari hasil penelitian diatas didapatkan indikator yang mendapatkan NRR tertinggi adalah indikator kewajaran biaya dengan nilai NRR 3,978, kepastian biaya 3,944, kesopanan keramahan petugas 3,700.
16. Dari hasil penelitian di dapatkan indikator yang mendapat nilai NRR terendah ada di indikator kecepatan pelayanan dengan nilai NRR 3,166, kenyamanan lingkungan 3,244, kejelasan petugas 3,333, kemandirian lingkungan 3,367 dan prosedur pelayanan 3,400.
17. Dari hasil penelitian di atas di dapatkan indeks kepuasan masyarakat di dapatkan hasilnya adalah 86,75
18. Dari hasil penelitian diatas didapatkan mutu pelayanan di Puskesmas Melati Perbaungan berdasarkan pengukuran dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, secara umum dinilai sangat baik oleh pasien BPJS Kesehatan.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan didasarkan hasil kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pengambilan data yang digunakan tidak hanya satu kali saja, melainkan lebih dari satu kali agar dapat lebih bagus
2. Sebaiknya tempat penelitian dilakukan dalam wilayah yang luas dan di lakukan di rumah sakit agar pasien lebih banyak.



### DAFTAR PUSTAKA

1. Hazfiarini A, Ernawaty. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *J Adm Kesehat Indones*. 2016;4(12):77-85.
2. RI MK. UU No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS. *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689-1699. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
3. BPJS Kesehatan. Seputar BPJS Kesehatan. 2013:46.
4. Nugraheni G, Putri LR, Setiawan CD, Wijaya IN. Kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di pusat kesehatan masyarakat (analisis menggunakan servqual model dan customer window quadrant). *Rakernas dan Pertem Ilm*. 2016;(4):198-204. <http://ikatanapotekerindonesia.net/uploads/rakernasdocs/prosiding/PFS-4.pdf>.
5. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014. 2014:1-24. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
6. Humas BPJS. Jaminan Kesehatan Semesta sudah di depan Mata. Jakarta. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/639/Jaminan-Kesehatan-Semesta-sudah-di-Depan-Mata>. Published 2018.
7. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2011. 2012.
8. BPJS. Peserta BPJS. Jakarta. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>. Published 2014.
9. BPJS Kesehatan. *Panduan Praktis Tentang Kepesertaan Dan Pelayanan Kesehatan Yang Diselenggarakan Oleh BPJS Kesehatan Berdasarkan Regulasi Yang Sudah Terbit.*; 2014.
10. Nasional JK. Urbanisasi Perubahan Gaya Hidup. 2013;(November).
11. BPJS. Manfaat BPJS. Jakarta. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>. Published 2014.

12. BPJS. Hak dan Kewajiban Peserta. Jakarta. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2017/27>. Published 2014.
13. Sebayang. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Pringadi Medan. 2004.
14. Muninjaya, AA.Gde. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2004.
15. Pendayagunaan M, Negara A. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004.
16. Siswati S. KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA MAKASSAR Quality of Health Services with BPJS Patient Satisfaction in Inpatient of General Hospital of Makassar City. 2015:174-183.
17. Facilities PH. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In. 2018;8(1):18-23.
18. Kementerian Kesehatan RI. Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 2013.

**Lampiran 1****LEMBAR PENJELASAN KEPADA SUBJEK PENELITIAN**

Assalamu'alaikum wr.wb

Perkenalkan nama saya Ilhamdy Ramadhan, mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saya bermaksud melakukan penelitian berjudul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MELATI KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI". Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu pasien di Puskemas Melati Kecamatan Perbaungan yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Peneliti meminta pasien yang menggunakan BPJS KESEHATAN untuk ikut serta dalam penelitian ini dengan jangka waktu keikutsertaan masing-masing subjek sekitar bulan September - Desember 2018. Partisipasi ini bersifat sukarela dan tanpa paksaan. Setiap data yang ada dalam penelitian ini akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Bila anda membutuhkan penjelasan maka dapat hubungi saya:

Nama : Ilhamdy Ramadhan

Alamat : Jl. Hocky No.11

No HP : 08116672530

Partisipasi pasien dalam penelitian ini sangat berguna bagi penelitian dan ilmu pengetahuan. Atas partisipasi anda saya mengucapkan terima kasih.

Setelah memahami berbagai hal yang menyangkut penelitian ini diharapkan anda diminta menandatangani lembar persetujuan ini  
Wassalamu'alaikum wr.wb

Peneliti

(Ilhamdy Ramadhan)

**Lampiran 2****Lembar Persetujuan Menjadi Peserta Penelitian  
(Inform Consent)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Alamat :

Pekerjaan :

No. Telp/HP :

Setelah mempelajari dan mendapatkan penjelasan yang sejelas-jelasnya mengenai penelitian yang berjudul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MELATI KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI”. Dan setelah mengetahui dan menyadari sepenuhnya resiko yang mungkin terjadi, dengan ini saya menyatakan bahwasanya bersedia dengan sukarela menjadi subjek penelitian tersebut. Jika sewaktu-waktu ingin berhenti, saya berhak untuk tidak melanjutkan keikutsertaan saya terhadap penelitian ini tanpa adanya sanksi apapun.

Medan, 2018

Responden

( )

**Lampiran 3****Kuesioner Tingkat Kepuasan**

Kuesioner *Tingkat Kepuasan Pasien* yang di adposi dari Kemenpan No 25

Tahun 2004

NAMA :

Petunjuk :

1. Bacalah setiap pernyataan. Pikirkan baik baik setiap pernyataan dan jawablah dengan jujur
2. Berilah tanda ✓ pada kolom yang menurut anda paling benar
3. Kuesioner ini terdiri dari 14 item pernyataan yang dinilai dengan 1-5, seperti terlihat pada dibawah ini

1	2	3	4
Sangat tidak puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas

No	Indikator	STP	TP	P	SP
1	Prosedur Pelayanan				
2	Persyaratan Pelayanan				
3	Kejelasan Petugas Pelayanan				
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan				
6	Kemampuan Petugas Pelayanan				
7	Kecepatan Pelayanan				
8	Keadilan Mendapat Pelayanan				
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas				
10	Kewajaran Biaya Pelayanan				
11	Kepastian Biaya Pelayanan				
12	Kepastian Jadwal Pelayanan				
13	Kenyamanan Lingkungan				
14	Keamanan Pelayanan				

## Lampiran 4 Ethical Clearance



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FACULTY OF MEDICINE UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL*  
"ETHICAL APPROVAL"  
No : 222/KEPK/FKUMSU 2019

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
*The Research protocol proposed by*

Peneliti Utama : Ilhamdy Ramadhan  
*Principal In Investigator*

Nama Institusi : Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
*Name of the Institution Faculty of Medicine University of Muhammadiyah Sumatera Utara*

Dengan Judul  
*Title*

**"TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MELATI KECAMATAN PERBAUNGAN KAB.SERDANG BEDAGAI"**  
**"LEVEL OF SATISFACTION OF BPJS PATIENTS AT THE MELATI PUSKESMAS PERBAUNGAN SUBDISTRICT SERDANG BEDAGAI DISTRICT"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah  
3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Resiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan  
7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assesment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guadelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicator of each standard*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 09 Januari 2019 sampai dengan tanggal 09 Januari 2020

*The declaration of ethics applies during the periode January 09, 2019 until January 09, 2020*



Medan, 09 Januari 2019  
Ketua  
Dr. dr. Nurfady, MKT

## Lampiran 5

## Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
**DINAS KESEHATAN**  
 JL. NEGARA NO.300 SEI RAMPAH - 20695

Sei Rampah, 15 Oktober 2018

Nomor : 18.12/440.441/1451/X/2018  
 Lampiran :  
 Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth :  
 Dekan Fakultas Kedokteran  
 Universitas Muhammadiyah  
 Sumatera Utara  
 di  
 Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah tanggal 25 September 2018 Nomor : 1389/II.3-AU/UMSU-08/D/2018 Perihal Permohonan Izin Penelitian kepada:

Nama : Ilhamdy Ramadhan  
 NPM : 1508260101  
 Program studi : Pendidikan Dokter  
 Judul : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Dengan ini kami menyatakan **tidak keberatan dan bersedia memberi izin untuk melakukan penelitian** tersebut di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kab. Serdang Bedagai pada tanggal 17 Oktober s/d 17 November 2018.

Pada akhir penelitian, kami harap hasil penelitian berupa skripsi dapat disampaikan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai cq. Bidang Pengembangan Sumber Daya Kesehatan.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

A.n Kepala Dinas Kesehatan  
 Kabupaten Serdang Bedagai  
 Sekretaris  
  
 Iskandar Sinaga, M. Kes  
 Pembina Tk. I  
 NIP. 197008252003121004

## Lampiran 6

## Data Statistik

## Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	61	67,8	67,8	67,8
Valid Perempuan	29	32,2	32,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

## Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-25	9	10,0	10,0	10,0
26-35	17	18,9	18,9	28,9
Valid 36-45	32	35,6	35,6	64,4
46-55	26	28,9	28,9	93,3
>55	6	6,7	6,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

## Lampiran 7

## Perhitungan dengan rumus KepMenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004

1. Hitung NRR tiap indikator

$$NRR = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Indikator}}{\text{Jumlah Responden.}}$$

- a. Prosedur Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{306}{90} = 3,400$$

- b. Persyaratan Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{308}{90} = 3,422$$

- c. Kejelasan Petugas Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{300}{90} = 3,333$$

- d. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{309}{90} = 3,433$$

- e. Kemampuan Petugas Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{317}{90} = 3,522$$

- f. Kecepatan Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{285}{90} = 3,166$$

- g. Keadilan Mendapat Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{317}{90} = 3,522$$

- h. Kesopanan dan Keramahan Petugas

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{333}{90} = 3,700$$

i. Kewajaran Biaya Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{358}{90} = 3,978$$

j. Kepastian Biaya Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{355}{90} = 3,944$$

k. Kenyamanan Lingkungan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{292}{90} = 3,244$$

l. Keamanan Lingkungan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{303}{90} = 3,367$$

m. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{307}{90} = 3,412$$

n. Kepastian Jadwal Pelayanan

$$NRR = \frac{\text{Total nilai indikator}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{310}{90} = 3,444$$

2. Hitung Nilai NRR Tertimbang

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$NRR \text{ Tertimbang} = 48,875 \times 0,071 = 3,470$$

3. Hitung nilai IKM

*IKM Unit Pelayanan = NRR Tertimbang tiap indikator × 25*

*IKM Unit Pelayanan = 3,470 × 25 = 86,75*

## Lampiran 8

## DATA INDUK PENELITIAN

no	inisial	jk	umur	kode
1	sg	1	37	3
2	ar	1	46	4
3	sm	1	84	5
4	mf	1	20	1
5	kh	1	64	5
6	sb	1	45	3
7	mn	2	60	5
8	fk	1	25	1
9	tr	1	28	2
10	ir	1	30	2
11	fl	2	45	3
12	ik	1	40	3
13	an	2	40	3
14	af	2	35	2
15	fn	1	24	1
16	nh	2	48	4
17	el	2	42	3
18	gs	1	50	4
19	rr	2	48	4
20	jk	1	55	4
21	ps	1	52	4
22	jg	1	54	4
23	ug	2	50	4
24	ba	1	36	3
25	g	1	47	4
26	f	1	52	4
27	s	1	34	2
28	su	2	50	4
29	k	2	37	3
30	t	1	46	4
31	ab	1	44	3
32	fe	2	50	4
33	r	2	30	2
34	h	1	27	2
35	j	1	40	3

36	kl	2	35	2
37	tt	2	44	3
38	rt	1	29	2
39	c	1	55	4
40	b	1	24	1
41	gh	2	40	3
42	fr	1	43	3
43	e	1	42	3
44	d	1	30	2
45	fg	1	45	3
46	hk	1	24	1
47	nz	1	55	4
48	nf	1	60	5
49	zm	1	46	4
50	if	1	38	3
51	t	1	40	3
52	yt	2	38	3
53	y	2	35	2
54	hj	2	40	3
55	ku	1	44	3
56	lo	1	59	5
57	ry	1	55	4
58	d	2	30	2
59	l	1	25	1
60	h	1	48	4
61	d	1	22	1
62	dh	1	27	2
63	tu	2	40	3
64	n	1	45	3
65	jl	1	35	2
66	m	1	54	4
67	d	2	43	3
68	gr	2	44	3
69	ut	2	52	4
70	lk	1	50	4
71	hg	2	45	3
72	fr	1	55	4
73	ti	1	23	1
74	f	1	43	3

75	ht	1	48	4
76	de	2	56	5
77	we	2	32	2
78	re	1	35	2
79	gt	1	54	4
80	yu	1	42	3
81	I	1	44	3
82	po	1	52	4
83	gu	2	38	3
84	fr	1	43	3
85	fg	1	25	1
86	ht	1	52	4
87	jl	1	35	2
88	of	1	40	3
89	pl	2	29	2
90	kl	2	42	3
<p><b>Keterangan :</b>            Jenis Kelamin            19. Laki – laki            20. Perempuan            Umur            1. 18 – 25            2. 26 – 35            3. 36 – 45            4. 46 – 55            5. &gt;55</p>				

Lampiran 9

DOKUMENTASI



**Lampiran 10****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****I. Data Pribadi**

Nama : Ilhamdy Ramadhan  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/14 Januari 1998  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jln. Hocky No.11  
No. Telp/Hp : 08116672530  
Agama : Islam  
Bangsa : Indonesia  
Orang tua : Ayah : Drs. Rudinal.B,M.Si  
Ibu : Yuni Purwaningsih, SKM

**II. Riwayat Pendidikan**

TK Muslim Siak Sri Indrapura	Tamat tahun 2003
SDN 001 Siak Sri Indrapura	Tamat tahun 2009
SMPN 13 Pekanbaru	Tamat tahun 2012
SMAN 1 Siak Sri Indrapura	Tamat tahun 2015

## Lampiran 11

## Artikel Ilmiah

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS MELATI KECAMATAN  
PERBAUNGAN KAB. SERDANG BEDAGAI**

**Ilhamdy Ramadhan<sup>1</sup>, Muhammad Khadafi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

<sup>2</sup> Departemen Bedah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

**ABSTRACT**

**Introduction:** As a health care provider of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas have to provide the best health care for community. Health care service satisfaction assessment can be measured by knowing the level of community satisfaction with the health care service. **Objective:** To find out how is the satisfaction level of BPJS patients of puskesmas melati. **Method:** The study applied observational analysis with cross sectional design and accidental sampling. **Research Results:** Based on the research results obtained NRR from each indicator of service procedures (3,412), service requirements (3,422), the explicit of service personnel (3,331), officer responsibility (3,423), service personnel ability (3,522), service speed (3,166), justice received service (3,522), courtesy and friendliness of staff (3,700), fairness of service costs (3,978), certainty of service costs (3,944), environmental comfort (3,244), environmental security (3,367), discipline of service personnel (3,400), certainty of service schedules (3,444). **Conclusion:** Service quality and satisfaction levels are very good. However, there are 5 of 14 indicators that still get the lowest score, namely, service speed, environmental comfort, clarity of staff, environmental security and service procedures that have the lowest NRR.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang adil dan merata adalah salah satu cara untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ), seluruh masyarakat Indonesia yang terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ( BPJS ) Kesehatan berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat di Indonesia .<sup>1</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang lebih di kenal dengan singkatan BPJS adalah badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan

sosial untuk menjamin agar seluruh masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.<sup>2</sup>

Dasar hukum penyelenggaraan program jaminan sosial adalah Undang – undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial dan Undang – undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS ini sendiri terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan publik yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan adalah badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. BPJS

kesehatan ini mulai beroperasi pada tanggal 01 Januari 2014.<sup>3</sup>

Namun pada kondisi di Indonesia sekarang ini, jaminan kesehatan dapat berdampak pada banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan karena telah dijamin oleh negara ( *over utilization* ). Banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut bila tidak diimbangi dengan kesiapan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan menyebabkan fasilitas kesehatan dapat mengurangi pelayanan ( *under utilization service* ) atau fasilitas kesehatan yang mengurangi kualitas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan standar pelayanan ( *inappropriate service* ).<sup>1</sup> Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling sedikit enam bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Peserta BPJS Kesehatan terbagi atas dua kelompok, yaitu : a. Penerima bantuan iuran kesehatan dan b. Bukan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan.<sup>3</sup> Untuk itu BPJS Kesehatan sebagai badan hukum yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan, berdasarkan Pasal 83 Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, harus melakukan kendali mutu melalui salah satunya adalah pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan dan proses pelayanan kesehatan. Selain BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (Pasal 57 Peraturan BPJS Kesehatan No.1 Tahun 2014) dengan memperhatikan mutu pelayanan (Pasal 42 Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan).<sup>1</sup>

Dalam, pemberian pelayanan kesehatan pada pasien BPJS menggunakan sistem rujukan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Sistem

ini dimulai dari Fasilitas Kesehatan ( Faskes ) tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah puskesmas, klinik pratama, atau dokter keluarga yang dipilih peserta saat pendaftaran. Faskes tingkat pertama yang memiliki angka kunjungan tertinggi adalah Pusat Kesehatan Masyarakat ( Puskesmas ). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas juga harus menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang akan ditunjang oleh pelayanan kefarmasian yang bermutu sesuai Undang - undang.<sup>4</sup>

Menurut hasil rilis situs resmi BPJS per-tanggal 20 Februari tahun 2015, terdapat 138.136.660 jiwa yang sudah menjadi peserta BPJS dengan penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) dengan jumlah 9799 puskesmas per-tanggal 1 Februari tahun 2015. Hal ini menyebabkan puskesmas menempati urutan teratas sebagai fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS.<sup>5</sup>

Setelah genap 4 tahun implementasi Program JKN, tepat di 31 Desember 2017 peserta yang terdaftar sudah mencapai 187.982.949, artinya jumlah masyarakat yang mengikuti program JKN ini hampir mencapai 72,9% dari jumlah penduduk di Indonesia, dengan kata lain masih terdapat sekitar 27,1% lagi masyarakat yang belum menjadi peserta JKN. Penggunaan fasilitas kesehatan terbanyak terdapat pada puskesmas dengan jumlah 6.465 puskesmas.<sup>6</sup>

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif observasional dengan desain *cross sectional* dimana pengambilan data hanya diambil satu kali

pengambilan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Melati. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2018 – Desember 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Melati. Populasi target adalah pasien BPJS di Puskesmas Melati yang berjumlah 90 orang.

Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS di Puskesmas Melati dengan kriteria :

Kriteria inklusi :

1. Pasien yang menggunakan dan terdaftar BPJS di Puskesmas Melati Perbaungan

Kriteria eksklusi :

1. Pasien yang tidak terdaftar BPJS
2. Pasien yang tidak bersedia

Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel yaitu *non probability sampling jenis accidental sampling*, yakni sampel di ambil berdasarkan kebetulan, bila ditemukan pasien yang merupakan pasien yang menggunakan dan terdaftar BPJS KESEHATAN maka akan dijadikan responden.

Responden diwawancarai dengan alat bantu kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator kepuasan masyarakat yang diadopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Empat belas indikator kepuasan masyarakat tersebut adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Data yang telah didapat diolah

dengan cara yang diadopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Selanjutnya, NRR tiap indikator diurutkan dari yang tertinggi hingga terendah dan diambil 5 NRR terendah, untuk dikaji lebih lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan RSMM Jawa Timur.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Melati Kecamatan Perbaungan.

**Tabel 1.** Distribusi data demografi sampel berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-25	9	10,0
26-35	17	18,9
36-45	32	35,6
46-55	26	28,9
>55	6	6,7
<b>Total</b>	90	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan

hasil bahwa pasien pengguna BPJS paling banyak adalah usia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 32 orang ( 35,6 ) di Puskesmas Melati Pasar VI Desa Melati II, Kecamatan Perbaungan, Sumatera Utara.

**Tabel 2** Distribusi data demografi sampel berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki – laki	61	67,8

<b>Perempuan</b>	29	32,2
<b>Total</b>	90	100

Berdasarkan tabel 2. didapatkan hasil bahwa jenis kelamin terbanyak adalah laki – laki yaitu sebanyak 61 orang atau 67,8%

**Tabel 3.** Indikator Tingkat Kepuasan

Indikator	Nilai Rata – Rata (NRR)
Prosedur pelayanan	3,417
Persyaratan pelayanan	3,422
Kepelatan petugas pelayanan	3,331
Tanggung jawab petugas pelayanan	3,423
Kemampuan petugas pelayanan	3,522
Kecepatan pelayanan	3,166
Kedifitas mendapat pelayanan	3,522
Kesopanan dan keramahan petugas	3,700
Kewajaran biaya pelayanan	3,978
Kepastian biaya pelayanan	3,944
Kenyamanan lingkungan	3,244
Kesamaan lingkungan	3,367
Kediplinan petugas pelayanan	3,400
Kepastian jadwal pelayanan	3,444
Total NRR	48,875
Total NRR terimbang	3,470
Indeks Kepuasan Masyarakat	86,75
Matu Pelayanan	A

Berdasarkan hasil wawancara dengan bantuan instrument kuesioner kepada 90 responden yang merupakan pasien BPJS KESEHATAN di Puskesmas Melati Perbaungan, berikut mutu pelayanan berdasarkan perhitungan yang diadopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada Tabel 4.3 ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien BPJS KESEHATAN terhadap pelayanan di Puskesmas Melati Perbaungan sebesar 86,75. Pada tabel ini juga dapat di lihat bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator kepastian biaya dan kewajaran biaya dengan nilai NRR pada indikator kepastian biaya adalah 3,944 dan nilai NRR pada kewajaran biaya adalah 3,978. Sedangkan nilai NRR terendah terdapat pada indikator kecepatan pelayanan dengan nilai NRR adalah 3,166. Pada tabel 4.3 ini juga

menjelaskan bahwa hasil mutu pelayanan sudah sangat baik (A).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis demografi responden diperoleh pasien BPJS di Puskesmas Melati Perbaungan banyak terjadi pada responden berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 35,6 %. Data tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Siswati di Makassar pada tahun 2015 untuk kelompok umur responden yang terbanyak adalah kelompok umur 36-45 tahun berjumlah 47 orang (32,9%), sedangkan yang paling sedikit, yaitu kelompok umur 60 tahun keatas berjumlah 12 orang (8,4%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan adalah usia dewasa dan lanjut. Semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil analisis demografi responden yang diperoleh pasien BPJS di Puskesmas Melati Perbaungan banyak terjadi pada responden berjenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 61 orang (67,8%). Dalam penelitian yang di lakukan oleh Yogi Bhakti tahun 2018 di Karanganyar reponden paling banyak berjenis kelamin perempuan lebih bayak daripada laki-laki, yaitu sebesar 57,2%. Dikarenakan bahwa perempuan memiliki peran penting dalam penentu keputusan pelayanan kesehatan, tidak hanya dirinya sendiri tetapi juga keluarganya.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini banyaknya laki – laki sebagai responden dalam penelitian ini diakibatkan karena dalam satu waktu tersebut yang termasuk ke dalam kriteria penelitian kenayakan laki – laki.

Setelah dilakukan analisis data

dengan perhitungan yang di adopsi dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 indikator dengan nilai kepuasan tertinggi adalah indikator kepastian biaya pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan. Pada indikator kewajaran biaya pelayanan, 98% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan yang mereka bayarkan selalu sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan di Puskesmas Melati Perbaungan. Pada indikator kepastian biaya pelayanan, 94% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan sesuai dengan yang sudah di tetapkan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alya Hazfiarini di Surabaya pada tahun 2016 didapat hasil bahwa indikator nilai kepuasan tertinggi adalah indikator kepastian biaya dan kewajaran biaya.

Tingginya NRR kedua indikator tersebut dibandingkan dengan NRR indikator yang lain merupakan suatu hal yang wajar. Hal ini karena kedua indikator tersebut merupakan indikator yang terkait dengan biaya yang telah didukung dan dijamin oleh program JKN. Dukungan dari JKN kepada pasien BPJS kesehatan terkait biaya terlihat dengan adanya aturan yang tertian dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 69 Tahun 2013 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.<sup>9</sup>

Indikator yang memiliki NRR tertinggi ketiga adalah indikator kesopanan dan keramahan petugas. Sebesar 75% menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Melati Perbaungan baik.

Selanjutnya indikator dengan nilai kepuasan terendah. Indikator dengan kepuasan terendah terdapat pada indikator kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, kejelasan

petugas, keamanan lingkungan, dan prosedur pelayanan. Hal ini berarti kelima indikator tersebut merupakan indikator yang dinilai masih kurang memuaskan oleh pasien BPJS Kesehatan bila dibandingkan dengan indikator lainnya.

Indikator pertama yang mendapat NRR terendah adalah indikator kecepatan pelayanan. Pada indikator ini masih ada beberapa responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Melati Perbaungan kurang cepat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alya Hazfiarini di Surabaya pada tahun 2016 didapat hasil bahwa Pada indikator kecepatan pelayanan masih ada 11% responden yang menyatakan pelayanan di RSMM Jawa Timur kurang cepat dan 3% responden menyatakan tidak cepat. Hal ini karena antrian pasien yang lama serta sistem antrian yang kurang mendukung pelayanan di RSMM Jawa Timur. Tidak adanya nomor antrian dan tersedianya pengeras suara untuk memanggil pasien hanya di poli 1 dan 2 menyebabkan antrian pasien kurang kondusif yaitu antrian yang lama dan pasien beramai-ramai berdiri didepan pintu poli untuk menunggu giliran periksa. Sistem antrian yang kurang memuaskan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Seperti yang disampaikan oleh Pruyn & Smidts (1998) bahwa antrian yang lama akan menyebabkan persepsi negatif pada customer mengenai produksi, kualitas pelayanan dan kepuasan.

Selanjutnya, indikator yang mendapat NRR terendah kedua adalah kenyamanan lingkungan. Terdapat 6% responden yang menyatakan bahwa lingkungan Puskesmas Melati masih kurang nyaman. Kondisi yang di maksud responden adalah seperti kurangnya tempat duduk. Seperti pada penelitian Alya Hazfiarini Kondisi sarana dan prasarana yang paling banyak

dikeluhkan oleh responden adalah sarana dan prasarana di ruang tunggu, seperti kurangnya tempat duduk, kurangnya pengeras suara, dan kurangnya pendingin ruangan.

Indikator ketiga yang mendapat NRR terendah adalah kejelasan petugas pelayanan. Pada indikator ini sebanyak 5% responden menyatakan bahwa kejelasan petugas masih kurang jelas. Menurut responden, kurangnya kejelasan di karenakan masih ada etugas yang tidak mengenakan identitas pengenalan saat memberikan pelayanan.

Indikator yang keempat adalah keamanan pelayanan. Terdapat 3% responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Melati kurang aman. Beberapa responden masih ada yang kurang tenang dalam mendapatkan pelayanan karena ada risiko dari pelayanan tersebut.

Indikator kelima yang mendapat NRR terendah adalah prosedur pelayanan. Terdapat 3% responden yang menyatakan prosedur pelayanan kurang di pahami.

Berdasarkan 5 indikator KepMenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yang memiliki NRR terendah, terdapat 3 indikator yaitu indikator kecepatan pelayanan, indikator kenyamanan lingkungan dan indikator kejelasan petugas pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator prosedur pelayanan adalah 3,400.

1. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator persyaratan pelayanan adalah 3,422.
2. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kejelasan petugas pelayanan adalah 3,333.

3. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3,433.
4. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kemampuan petugas pelayanan adalah 3,522.
5. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kecepatan pelayanan adalah 3,166.
6. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator keadilan mendapat pelayanan adalah 3,522.
7. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kesopanan dan keramahan petugas adalah 3,700.
8. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kewajaran biaya pelayanan adalah 3,978.
9. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kepastian biaya pelayanan adalah 3,944.
10. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kenyamanan lingkungan adalah 3,244.
11. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator keamanan lingkungan adalah 3,367.
12. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan 3,412.
13. Dari hasil penelitian diatas didapatkan nilai NRR pada indikator kepastian jadwal pelayanan adalah 3,444.
14. Dari hasil penelitian diatas didapatkan indikator yang mendapatkan NRR tertinggi adalah indikator kewajaran

- biaya dengan nilai NRR 3,978, kepastian biaya 3,944, kesopanan keramahan petugas 3,700.
15. Dari hasil penelitian di dapatkan indikator yang mendapat nilai NRR terendah ada di indikator kecepatan pelayanan dengan nilai NRR 3,166, kenyamanan lingkungan 3,244, kejelasan petugas 3,333, kemanan lingkungan 3,367 dan prosedur pelayanan 3,400.
  16. Dari hasil penelitian di atas di dapatkan indeks kepuasan masyarakat di dapatkan hasilnya adalah 86,75
  17. Dari hasil penelitian diatas didapatkan mutu pelayanan di Puskesmas Melati Perbaungan berdasarkan pengukuran dari Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, secara umum dinilai sangat baik oleh pasien BPJS Kesehatan.
- REFERENSI**
1. Hazfiarini A, Ernawaty. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *J Adm Kesehat Indones*. 2016;4(12):77-85.
  2. RI MK. UU No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS. *J Chem Inf Model*. 2013;53(9):1689-1699. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
  3. BPJS Kesehatan. *Seputar BPJS Kesehatan*. 2013:46.
  4. Nugraheni G, Putri LR, Setiawan CD, Wijaya IN. Kepuasan pasien BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di pusat kesehatan masyarakat (analisis menggunakan servqual model dan customer window quadrant). *Rakernas dan Pertem Ilm*. 2016;(4):198-204. <http://ikatanapotekerindonesia.net/uploads/rakernasdocs/prosiding/PFS-4.pdf>.
  5. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014. 2014:1-24. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
  6. Humas BPJS. Jaminan Kesehatan Semesta sudah di depan Mata. Jakarta. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/639/Jaminan-Kesehatan-Semesta-sudah-di-Depan-Mata>. Published 2018.
  7. Siswati S. KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA MAKASSAR Quality of Health Services with BPJS Patient Satisfaction in Inpatient of General Hospital of Makassar City. 2015:174-183.
  8. Facilities PH. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In. 2018;8(1):18-23.
  9. Kementerian Kesehatan RI. Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. 2013.