

TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI KELURAHAN KRAMAT UTARA KECAMATAN MAGELANG UTARA

Rhainaya Nabilla¹, Amelia Adinda Pradita², Fendi Kurniawan³, Muhammad Risfie Almahmud⁴, Nafis Ghalib Saputra⁵, Joko Tri Nugraha⁶

^{1,2, 3,4,5,6}Universitas Tidar, Magelang

¹rhainaya.nabilla@students.untidar.ac.id,

²amelia.adinda.pradita@students.untidar.ac.id

³fendi.kurniawan@students.untidar.ac.id,

⁴muhammad.risfie.almahmud@students.untidar.ac.id,

⁵nafis.ghalib.saputra@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 05-06-2024

Revised: 10-06-2024

Approved: 20-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan di Magelang Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang kami lakukan yaitu dengan menyebarkan kuisioner untuk mendapatkan informasi tentang adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan layanan yang diberikan di Magelang Utara. Untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan di Magelang Utara menggunakan lima dimensi yaitu tangibel, realiability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Hasil penelitian yang kami lakukan dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi tersebut, dimensi tangible menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Karena dari banyaknya responden merasa puas terhadap jumlah tenaga medis dalam menangani pasien BPJS Kesehatan. Sedangkan dimensi yang tidak menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan peserta BPJS Kesehatan yaitu dimensi emphaty, karena banyaknya responden merasa tidak puas dengan tindakan dokter yang tidak mendengarkan keluhan atau tidak memberikan solusi dibutuhkan oleh peserta BPJS.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan, BPJS

PENDAHULUAN

Setiap warga negara Indonesia berhak atas pelayanan kesehatan yang wajib dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat semaksimal mungkin, hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (Kusuma, dkk, 2014). Kepuasan (*Satisfaction*) dapat diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah membandingkan hasil yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan bergantung pada pandangan atau kesan pelanggan terhadap apa yang mereka harapkan. Jika kinerja dari petugas tidak sesuai harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja petugas sudah memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Dan jika kinerja petugas melebihi dari harapan, maka pelanggan akan puas atau merasa senang dengan apa yang mereka dapatkan (Sondakh, 2014)

Tingkat kesenangan yang dialami pasien bergantung pada kinerja layanan yang mereka terima, sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi, dan apakah layanan tersebut memenuhi standar atau tidak. Dari saat pasien tiba di rumah sakit hingga berangkat, kepuasan diukur. Faktanya adalah pasien yang tidak bahagia akan menyebarkan informasi tentang fasilitas tersebut, sehingga mempengaruhi opini dan sikap orang lain

terhadap fasilitas tersebut (Irawati & Supriadi, 2021).

Pemerintah Indonesia telah menjalankan BPJS Kesehatan, sebuah skema asuransi kesehatan nasional, sejak tahun 2014. Program ini bertujuan untuk memberikan semua orang di Indonesia akses terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi dan harga terjangkau. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi program ini. Kepuasan peserta yang tinggi menunjukkan bahwa program telah mencapai tujuannya untuk menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dengan biaya yang rendah. Pasien yang sakit yang memiliki kartu BPJS Kesehatan dan terdaftar sebagai anggota dapat mendapatkan layanan melalui prosedur pelayanan BPJS. Sesuai dengan persyaratan mutu pelayanan, institusi pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, harus menawarkan pelayanannya (KEMENKES, 2013). Kepuasan pasien didasarkan pada kualitas pelayanan yang diterima dalam hal ini mencakup tidak hanya pemulihan atau peningkatan kesehatan tetapi juga kepuasan terhadap sikap, aksesibilitas infrastruktur dan fasilitas, serta lingkungan fisik yang nyaman (Alrahmi et al., 2023). Berdasarkan pernyataan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa salah satu tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah membandingkan hasil yang mereka peroleh dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan bergantung pada pandangan atau kesan pelanggan terhadap apa yang mereka harapkan. Jika kinerja dari petugas tidak sesuai harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja petugas sudah memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Dan jika kinerja petugas melebihi dari harapan, maka pelanggan akan puas atau merasa senang dengan apa yang mereka dapatkan (Sondakh, 2014).

Pelayanan

Determinan utama untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, instansi dapat dianggap baik hanya jika dapat menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup setiap tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak ada dan tidak bermakna kepemilikan sesuatu (Sondakh, 2014). Menurut Murnilawati et al., (2019) Penilaian pelanggan atas keunggulan dan nilai produk atau layanan secara keseluruhan adalah kualitas layanan. Proses penilaian pelanggan adalah bagaimana kualitas dari layanan dipandang. Proses penilaian ini melibatkan pelanggan yang membandingkan kesan mereka tentang layanan dan hasilnya dengan harapan mereka (Farid & Kirono, 2024)

Dimensi Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2017) berikut adalah dimensi kualitas yang paling sering digunakan dalam pemasaran layanan:

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), yang meliputi bangunan nyata, alat perlengkapan, karyawan, dan saluran komunikasi.
- 2) Empati (*Emphaty*), yang meliputi kebebasan dalam membangun hubungan, komunikasi yang jelas, perhatian personal, dan memahami kebutuhan setiap pelanggan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang merupakan keinginan untuk membantu dan melayani pelanggan.
- 4) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan dari perusahaan untuk

memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

- 5) Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan yang tidak dapat diragukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami efek atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan teknik survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data (Nugraha, 2018). Dengan populasi sebanyak 165 orang kami menemukan sebanyak 63 sampel dengan menggunakan Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna BPJS di Kelurahan Kramat Utara Kecamatan Magelang Utara. Sampel pada penelitian ini adalah 63 peserta BPJS Kesehatan berjenis kelamin perempuan dengan *range* usia 15-19 tahun. Penelitian dilakukan melalui pemberian kuisisioner dan kemudian menganalisis untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Kramat Utara Kecamatan Magelang Utara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Jumlah Responden

	Usia	Pelayanan Tenaga Medis	Kesigapan Tenaga Medis	Ketersediaan Obat-Obatan	Komunikasi Yang Terjadi Dengan Tenaga Medis	Fasilitas yang Disediakan	Jumlah Tenaga Medis	Sikap Dokter	Konsultasi dengan Dokter	Prosedur Tindakan
Valid	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

1.2 Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15	3	4,8	4,8	4,8
16	10	15,9	15,9	20,6
17	13	20,6	20,6	41,3
18	15	23,8	23,8	65,1
19	22	34,9	34,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

1.3 Pelayanan Tenaga Medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	0	0	0	0
	Kurang Puas	1	1,6	1,6	1,6
	Cukup Puas	20	31,7	31,7	33,3
	Puas	27	42,9	42,9	76,2
	Sangat Puas	15	23,8	23,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.3 hasil penelitian dari 63 responden, 15 orang (23,8%) sangat puas dengan pelayanan tenaga medis, 27 orang (42,9%) puas dengan pelayanan tenaga medis, dan 20 orang (31,7%) cukup puas dengan pelayanan tenaga medis, individu yang kurang puas dengan pelayanan tenaga medis berjumlah 1 (1,6%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 27 peserta BPJS Kesehatan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis.

1.4 Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	0	0	0	0
	Kurang Puas	2	3,2	3,2	3,2
	Cukup Puas	21	33,3	33,3	36,5
	Puas	27	42,9	42,9	79,4
	Sangat Puas	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.4 63 responden, 13 orang (20,6%) sangat puas dengan waktu pelayanan, 27 orang (42,9%) puas dengan waktu pelayanan dan 21 orang (33,3%) cukup puas dengan waktu pelayanan, individu yang kurang puas dengan waktu pelayanan berjumlah 2 (3,2%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 27 peserta BPJS Kesehatan puas dengan waktu pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis.

1.5 Kesigapan Tenaga Medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	0	0	0	0
	Kurang Puas	2	3,2	3,2	3,2
	Cukup Puas	18	28,6	28,6	31,7
	Puas	28	44,4	44,4	76,2
	Sangat Puas	15	23,8	23,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.5 hasil penelitian dari 63 responden, 15 orang (23,8%) sangat puas dengan kesigapan tenaga medis, 28 orang (44,4%) puas dengan kesigapan tenaga medis dan 18 orang (28,6%) cukup puas dengan kesigapan tenaga medis, individu yang kurang puas dengan waktu pelayanan berjumlah 2 (3,2%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 28 peserta BPJS Kesehatan puas dengan kesigapan tenaga medis saat melayani peserta BPJS Kesehatan.

1.6 Ketersediaan Obat-obatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Cukup Puas	22	34,9	34,9	34,9
Puas	26	41,3	41,3	76,2
Sangat Puas	15	23,8	23,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.6 hasil penelitian dari 63 responden, 15 orang (23,8%) sangat puas dengan ketersediaan obat-obatan, 26 orang (41,3%) puas dengan ketersediaan obat-obatan dan 22 orang (34,9%) cukup puas dengan ketersediaan obat-obatan, individu yang kurang puas dengan waktu pelayanan berjumlah 0 (0%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 26 peserta BPJS Kesehatan puas dengan ketersediaan obat-obatan yang ada di Rumah Sakit/Puskesmas.

1.7 Komunikasi yang Terjalin dengan Tenaga Medis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Cukup Puas	23	36,5	36,5	36,5
Puas	27	42,9	42,9	79,4
Sangat Puas	13	20,6	20,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.7 hasil penelitian dari 63 responden, 13 orang (20,6%) sangat puas dengan komunikasi yang terjalin dengan tenaga medis, 27 orang (42,9%) puas dengan komunikasi yang terjalin dengan tenaga medis dan 23 orang (36,5%) cukup puas dengan komunikasi yang terjalin dengan tenaga medis, individu yang kurang puas dengan komunikasi yang terjalin dengan tenaga medis 0 (0%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 27 peserta BPJS Kesehatan puas dengan komunikasi yang terjalin saat menyampaikan keluhan kepada tenaga medis.

1.8 Fasilitas yang Disediakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	1	1,6	1,6	1,6
Cukup Puas	22	34,9	34,9	36,5
Puas	26	41,3	41,3	77,8
Sangat Puas	14	22,2	22,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.8 hasil penelitian dari 63 responden, 14 orang (22,2%) sangat puas dengan fasilitas yang disediakan, 26 orang (41,3%) puas dengan fasilitas yang disediakan dan 22 orang (34,9%) cukup puas dengan fasilitas yang disediakan, individu yang kurang puas dengan fasilitas yang disediakan 1 (1,6%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 26 peserta BPJS Kesehatan puas dengan fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit/Puskesmas.

1.9 Jumlah Tenaga Medis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	0	0	0	0
Cukup Puas	21	33,3	33,3	33,3
Puas	29	46,0	46,0	79,4
Sangat Puas	13	20,6	20,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.9 hasil penelitian dari 63 responden, 13 orang (20,6%) sangat puas dengan jumlah tenaga medis, 29 orang (46,0%) puas dengan jumlah tenaga medis dan 21 orang (33,3%) cukup puas dengan jumlah tenaga medis, individu yang kurang puas dengan jumlah tenaga medis 0 (0%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 29 peserta BPJS Kesehatan puas dengan jumlah tenaga medis yang ada.

1.10 Sikap Dokter

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	1	1,6	1,6	1,6
Cukup Puas	20	31,7	31,7	33,3
Puas	28	44,4	44,4	77,8
Sangat Puas	14	22,2	22,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.10 hasil penelitian dari 63 responden, 14 orang (22,2%) sangat puas dengan sikap dokter, 28 orang (44,4%) puas dengan sikap dokter dan 20 orang (31,7%) cukup puas dengan sikap dokter, individu yang kurang puas dengan sikap dokter 1 (1,6%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 28 peserta BPJS Kesehatan puas dengan sikap dokter saat melayani pasien BPJS Kesehatan.

1.11 Konsultasi dengan Dokter

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	1	1,6	1,6	1,6
Cukup Puas	19	30,2	30,2	31,7
Puas	29	46,0	46,0	77,8
Sangat Puas	14	22,2	22,2	100,0
Total	100,0	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.11 hasil penelitian dari 63 responden, 14 orang (22,2%) sangat puas dengan konsultasi dengan dokter, 29 orang (46,0%) puas dengan konsultasi dengan dokter dan 19 orang (30,2%) cukup puas dengan konsultasi dengan dokter, individu yang kurang puas dengan konsultasi dengan dokter 1 (1,6%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 29 peserta BPJS Kesehatan puas dengan dokter ketika menyampaikan keluhan saat konsultasi.

1.12 Prosedur Tindakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	0	0	0	0
Kurang Puas	1	1,6	1,6	1,6
Cukup Puas	18	28,6	28,6	30,2
Puas	29	46,0	46,0	76,2
Sangat Puas	15	23,8	23,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Sumber: Data primer diolah pada tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.12 hasil penelitian dari 63 responden, 15 orang (23,8%) sangat puas dengan prosedur tindakan, 29 orang (46,0%) puas dengan prosedur tindakan dan 18 orang (28,6%) cukup puas dengan prosedur tindakan, individu yang kurang puas dengan konsultasi dengan dokter 1 (1,6%) dan yang tidak puas berjumlah 0 (0%). Berdasarkan hasil tabel tersebut diketahui 29 peserta BPJS Kesehatan puas dengan tindakan tenaga medis yang sesuai dengan prosedur.

KESIMPULAN

Menurut hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Magelang Utara, diperoleh kesimpulan bahwa dari 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Karena dari banyaknya responden merasa puas terhadap jumlah tenaga medis dalam menangani pasien BPJS Kesehatan. Sedangkan dimensi yang tidak menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan peserta BPJS Kesehatan yaitu dimensi *emphaty*. Karena dari banyaknya responden merasa tidak puas dengan tindakan dokter yang tidak mendengarkan keluhan atau tidak memberikan solusi yang dibutuhkan oleh peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan pengolahan data, disimpulkan bahwa kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan kualitas pelayanan cukup erat kaitannya Dan tenaga medis sudah melakukan tindakan sesuai dengan prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Alahmi, N., Surahman Batara, A., Rizki Amelia, A., Ikhtiar, M., & Aril Ahri, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(2), 126–140. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1125>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual Di Pt. Pos Indonesia Kcu Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34–43. <https://doi.org/10.15575/jim.v5i1.33411>
- Irawati, B. H. S.-A. G. M.-A. R. A.-, & Supriadi, K. H.-T. N.-H. A.-I. I.-M. W.-S. M.-. (2021). Integrasi Keilmuan Dalam Peningkatan Sdm Unggul Berkompetensi Selama Pandemi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Murnilawati, Hairudinor, & Rasyidi, M. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Makan “Andina” Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(1), 1–9.

- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jrbm/article/view/7525>
- Nugraha, Joko Tri, and Retno Dewi Pramodia Ahsani2. 2018. "Taksonomi Budaya Informasi Dalam Konteks Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Kota Magelang." *Teknologi Dan Informasi* 2, No. 2 (E-Government): 20.