

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Kesehatan

Cindy Pertiwi

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
Coresponding Autor: cindypertiwi707@gmail.com

Pelayanan kesehatan adalah tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat umum, dimana meliputi perencanaan, pencatatan, pelaporan, yang disatukan dalam suatu sistem. Setiap individu berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari pemerintah yang bertanggung jawab menciptakan bentuk pelayanan kesehatan yang aman serta mudah dijangkau oleh khalayak masyarakat. Peningkatan kesehatan harus dilakukan dengan perilaku sehat meliputi kesadaran, kemampuan serta minat individu tersebut. Tingginya minat masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan ternyata masih di barengi dengan pelayanan yang tidak sesuai yang diharapkan. Dengan demikian masih belum sejalan dengan keinginan pemerintah saat meluncurkan BPJS Kesehatan.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, Pengguna BPJS, Pelayanan Kesehatan

Analysis of the Level of Community Satisfaction with Health Services for BPJS Health Users

Cindy Pertiwi

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
Coresponding Autor: cindypertiwi707@gmail.com

Health services are actions provided by health workers to the general public, which include planning, recording, reporting, which are integrated into a system. Every individual has the right to obtain health services from the government which is responsible for creating forms of health services that are safe and easily accessible to the public. Health improvement must be done with healthy behavior including awareness, abilities and interests of the individual. The high interest of the community to become BPJS Health participants is still accompanied by services that are not as expected. Thus, it is still not in line with the government's wishes when launching BPJS Kesehatan.

Keywords: The level of satisfaction, BPJS users, Health services

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di definisikan sebagai suatu bentuk program yang digunakan dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat baik dengan jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang yang dilakukan secara berkelanjutan oleh khalayak publik. Dilansir dari Depkes Republik Indonesia, diketahui bahwa pelayanan kesehatan adalah tindakan untuk memelihara secara seksama dalam suatu organisasi kelompok dalam hal pencegahan dan peningkatan penyembuhan serta mengembalikan kesehatan antar perorangan, kelompok, dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba adalah upaya untuk menyelenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara, dan menyembuhkan penyakit dari seseorang, kelompok, keluarga, ataupun masyarakat.

Tujuan Pelayanan Kesehatan

A.A Maulana (2013) menyatakan sistem pelayanan kesehatan mempunyai tujuan antara lain yaitu:

a.Promotif, dalam arti memelihara dan meningkatkan kesehatan seperti pada peningkatan gizi.

b.Preventif, dalam arti pencegahan resiko penyakit yang meliputi :

- Preventif primer yang tersusun dari program pendidikan seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik.
- Prventif Sekunder yaitu pengobatan penyakit tahap awal.
- Preventif Tersier yaitu diagnosa penyakit, menganalisis diagnosa serta pengobatannya.

c.Kuratif. yaitu penyembuhan akan penyakit

d. Rehabilitasi yaitu tahap memulihkan dan proses pengobatan.

Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan

Hodgetts dan Casio menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dibagi dalam beberapa jenis, tetapi yang secara umum ada dua, yaitu:

A. Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang terdiri dari kelompok pelayanan kedokteran (medical services) yang ditandai dengan bagaimana cara melakukan pengorganisasian yang bisa bersifat sendiri (solo practice) dan atau secara bersama-sama pada sebuah organisasi atau kelompok.

Tujuan utamanya adalah untuk menyembuhkan penyakit serta melakukan pemulihan kesehatan, dan sasaran pokoknya adalah untuk perseorangan dan keluarga.

B. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang berada dalam kelompok kesehatan masyarakat (publik healt service) ditandai dengan bagaimana cara melakukan pengorganisasian yang pada umumnya dilaksanakan secara bersama pada sebuah organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta melakukan pencegahan penyakit. Sedangkan sasarannya utamanya adalah kelompok dan masyarakat.

BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni lembaga khusus yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, serta pegawai swasta. Awal mula program ini dibentuk pada tahun 2014 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN diadakan melalui sistem asuransi, dimana masyarakat wajib membayar premi/iuran dalam jumlah ringan dan dianggap sebagai tabungan untuk biaya perawatannya kelak ketika sakit di masa yang akan datang.

Pada umumnya, semua warga negara Indonesia wajib ikut serta dalam program milik BPJS ini. Baik termasuk orang asing yang berdomisili di Indonesia minimal berada selama 6 bulan dan sudah membayar iuran tersebut.

Jenis-Jenis BPJS

BPJS mengadakan dua jenis jaminan kesehatan. Untuk lebih rinci, berikut merupakan jenis-jenis BPJS :

1. BPJS Kesehatan

Salah satu program BPJS yaitu asuransi di bidang kesehatan, atau biasa disebut Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dimana landasan penyelenggaraannya terdapat dalam Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan semua peserta ditandai dengan Kartu Indonesia Sehat (KIS), termasuk didalamnya bagi mereka yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI).

JKN memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh melalui rujukan beraturan tergantung pada indikasi medis yang dialami pasien. Dengan demikian manfaat yang diberikan oleh keanggotaan BPJS adalah sebagai berikut.

- Mendapatkan penyuluhan kesehatan terutama mengenai perilaku hidup bersih dan sehat serta pengelolaan lingkungan hidup.
- Setiap anak peserta BPJS berhak mendapatkan imunisasi dasar yang meliputi BCG, DPT-HB, campak, dan polio.
- Mendapatkan layanan KB seperti kontrasepsi, konseling kandungan, hingga tubektomi dan vasektomi.
- Pemeriksaan lebih rinci terkait gagal ginjal, kanker, hingga bedah jantung.
- Pemeriksaan kesehatan berdasarkan risiko penyakit atau dampak lanjutan.

Pada umumnya, peserta BPJS mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat pertama baik itu berupa rawat inap, rawat jalan ataupun layanan rujukan. Namun, perbedaannya hanya terletak pada kelas-kelas yang diambil masyarakat.

Selain itu, kepesertaan BPJS tidak di bedakan, baik itu kelas I atau bahkan kelas III. Semua pelayanan kesehatan yang diberikan itu sama, hanya saja fasilitas kamar yang berbeda.

2. BPJS Ketenagakerjaan

Program BPJS di bidang ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua (JHT) dimana sistem pembayaran iurannya ditanggung oleh pengusaha dan pekerja. Tujuan utamanya yakni mengantisipasi ketika terjadi kecelakaan kerja serta memberikan penghargaan ketika karyawan telah pensiun, mengalami cacat tetap, atau meninggal dunia. Kepesertaannya ditandai dengan Kartu Peserta Jamsostek (KPJ).

Kartu peserta jamsostek BPJS ini merupakan tanda pengenal bagi peserta. Biasanya pada pekerja perusahaan, keanggotaan mereka ditandai dengan 11 digit angka di atasnya.

Sedangkan untuk kepesertaan KPJ bagi mereka yang bekerja di sektor non formal atau tanpa upah dari perusahaan seperti halnya pedagang, petani, nelayan, dan lainnya biasanya tidak disertai nomor. Hanya saja, status kepesertaan mereka tetap terdaftar dalam sistem BPJS.

Berpedoman pada Undang-Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS menyatakan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan diantaranya adalah sebagai berikut:

- ◆ Fungsi:

BPJS Kesehatan memiliki fungsi mengurus program jaminan kesehatan. Terdapat dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dijelaskan bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional mengikut prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan utama menjamin para peserta dapat memperoleh perawatan kesehatan di masa mendatang serta mendapat perlindungan dan kebutuhan akan dasar-dasar kesehatan.

Dalam menjalankan fungsinya tersebut, BPJS Kesehatan juga memiliki tugas diantaranya : 1.Menerima dan melayani pendaftaran peserta.

2.Berkontribusi mengumpulkan iuran dari peserta

3.Menerima bantuan iuran dari Pemerintah

Menurut Budijanto dan Suharmiati (2007), hingga saat ini, terdapat tiga konsep yang dapat gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa, yaitu konsep teori SERQUAL, Linder Plet, dan Karakteristik individu. Kepuasan merupakan sesuatu yang dapat dirasakan oleh seseorang melalui pengalaman yang dialaminya. Setiap kepuasan memiliki nilai tingkatan yang tinggi dan berbeda-beda setiap individu. Dapat dilihat dari performa sebuah pelayanan kesehatan. Dimana jika apa yang mereka harapkan melebihi fakta sebenarnya, maka dapat dikatakan performa tersebut sangat memuaskan (full satisfied) bagi individu tersebut. Begitu pula jika performa sebuah pelayanan kesehatan sama dari apa yang diharapkan, maka dikatakan performa tersebut memuaskan (satisfied). Tetapi jika performa sebuah pelayanan kesehatan lebih rendah atau dibawah dari apa yang diharapkan pasien, maka dikatakan performa tersebut tidak memuaskan (dissatisfied). Dalam memahami harapan pasien terkait tingkat kepuasaannya, maka sebelumnya kita harus memahami terlebih dahulu apa harapannya terhadap sebuah pelayanan kesehatan. Harapan tersebut dibuat berdasarkan pengalaman yang terjadi sebelumnya atau situasi yang sama, pernyataan yang telah dibuat oleh orang lain,serta pernyataan yang dibuat oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan (Health Care Organization)..

B. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dimana penelitian ini ditujukan kepada seluruh masyarakat pengguna bpjs, dengan mengambil sampel sebanyak 41 orang. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan berdasarkan pada pedoman kuesioner melalui google form.

C. HASIL PENELITIAN

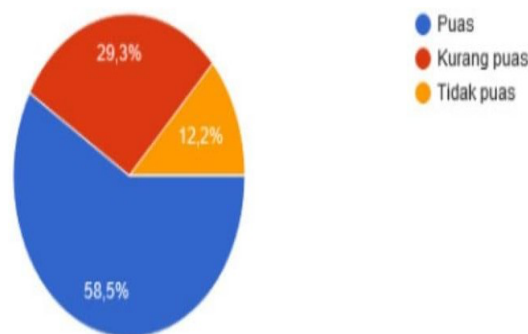
Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan,serta tingkat kepuasan. Dalam penelitian ini, terdapat 13 orang (31,7%) laki-laki dan 28 orang (68,3%) perempuan. Dengan rentan usia terbanyak antara 20-21 tahun yakni sebesar 36,6% .

Selanjutnya untuk pendidikan responden terbanyak dengan latar pendidikan yakni SMA sebanyak 36 orang (87,8%). Diantara beberapa responden ternyata masih ada yang tidak terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan yakni sebanyak 8 orang atau sekitar 19,5% dari jumlah peserta yang terdaftar yaitu sekitar 80,5%.

Responden biasanya melakukan pengobatan kepada instansi terbanyak yaitu rumah sakit dengan prevalensi sebesar 56,1% dan yang paling terendah yaitu 12,5% ditujukan ke instansi puskesmas.

Untuk penggunaannya sendiri, responden sebanyak 68,3% biasa berobat dengan BPJS dan sebanyak 31,7% responden berobat dengan pelayanan umum.

Selanjutnya keramahan dari petugas tenaga kesehatan, dari keseluruhan responden ada 58,5% yang berkontribusi menjawab ramah dan ternyata masih ada juga sebagian reponden yang menjawab bahwa petugas tenaga kesehatan malah melayani dengan acuh atau sombong yakni sebesar 12,2%. Kemudian untuk tingkat kepuasan terhadap pengguna bpjs sebagai berikut:



Dari keseluruhan responden, terdapat 58,5% mengatakan puas dengan pelayanan menggunakan BPJS, 29,3% yang mengatakan kurang puas dan 12,2% mengatakan tidak puas akan pelayanan menggunakan BPJS di beberapa instansi dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang merasakan bahwa pelayanan menggunakan BPJS dibedakan dengan pelayanan umum.

D. KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas dinyatakan tingkat kepuasan pengguna BPJS,yaitu sebanyak 41,5% yang artinya tingkat kepuasan pasien ditentukan berdasarkan sikap keramah tamahan akan petugas kesehatannya sendiri. Sikap tenaga kesehatan yang ramah serta sopan nantinya akan membuat rasa percaya yang tinggi bagi pasien karena biasanya pasien menyerahkan sepenuhnya kepada petugas yang memberikan pelayanan. Terpenuhinya kriteria pelayanan yang diberikan akan membuat pengguna jasa layanan tersebut merasa terbebas dari masalah akan risiko.

Bagi sebagian instansi rumah sakit maupun puskesmas sebaiknya lebih meningkatkan rasa perhatian terhadap pasien tanpa membedakan antara pengobatan BPJS maupun umum agar dapat menciptakan suasana yang mendukung dan sesuai dari apa yang diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional serta lebih meningkatkan rasa adil terhadap pasien tanpa membeda-bedakan. Bagi rumah sakit sebaiknya memberikan

bantuan, bimbingan, pengawasan atau perlindungan kepada pasien dan keluarga untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.

Tingginya angka kepesertaan BPJS tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan apa yang mereka harapkan terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menyebabkan belum sejalannya dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan

BPJS Kesehatan diawal tahun 2014 lalu. BPJS Kesehatan yang merupakan sebuah program Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara menyeluruh ternyata masih ada juga yang tidak sesuai akan pelayanan kesehatan yang diberikan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, H. J. (n.d.). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model).
- Isa Ma'rufi, A. K. (Maret 2015). KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS: KAJIAN KUALITATIF KULTUR MEDIS, STANDARISASI MUTU, KONSEP PUSKESMAS DAN RELASIDOKTER PASIEN DI KABUPATEN JEMBER. *Ilmu kesehatan masyarakat*.
- Kesehatan, B. (2021, Agustus 31). Tujuan dan fungsi BPJS kesehatan.
- NISP, R. O. (2022, Januari 3). BPJS Adalah: Pengertian, Jenis, dan Layanan yang Disediakan.
- Ribka flora panjaitan, S. s. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT INAP DI RSUD. SEMBIRING. *Ilmu kesehatan masyarakat*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.