

Analisis Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lembang

Putri Nur'aini

Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung
Jl. Cibogo Indah No.3 Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000
putri10120352@digitechuniversity.ac.id

Wardana

Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Bandung
Jl. Cibogo Indah No.3 Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000
wardana@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 4 June 2024; Received in revised form 17 June 2024; Accepted 1 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Nur'aini, P., & Wardana. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lembang. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2402-2408. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2612>

Abstrak:

Puskesmas adalah instansi pemerintah yang mempunyai ruang lingkup pada kesehatan masyarakat dimana puskesmas ini menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang baik, nyaman dan membantu masyarakat. Puskesmas Lembang meruakan fasilitas tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kesehatan dengan BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan medis terhadap pasien BPJS Kesehatan pada puskesmas Lembang. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik kuesioner. Teknik kuesioner ini diberikan langsung kepada pasien guna untuk memperoleh jawaban dan data-data yang diperlukan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan pada bulan januari 2024 di Puskesmas Lembang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Kesehatan maupun pasien non BPJS (pasien umum) sebanyak 40 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lembang tergolong kedalam kategori yang cukup baik terbukti dari 10 pertanyaan yang diberikan kepada pasien rata-rata menjawab setuju dengan kualitas pelayanan medis baik dan memadai di Puskesmas Lembang yang terdiri dari lima dimensi yaitu Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan Kepastian, dan Empati (Emphaty) masing-masing tergolong kedalam kategori yang cukup baik.

Kata Kunci : Puskesmas; Kualitas Pelayanan; Pasien BPJS.

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan adalah kebutuhan nyata bagi seluruh masyarakat. Semua orang, tanpa memandang usia memahami pentingnya kesehatan dan pentingnya pengakuan terhadap penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas. Jika seseorang terkena masalah dengan kesehatannya maka orang tersebut akan langsung mendatangi tempat untuk memeriksakan kesehatannya seperti rumah sakit. Rumah Sakit mempunyai peranan strategis dalam upaya percepatan peningkatan kesehatan masyarakat. Model layanan kesehatan baru saat ini menekankan perlunya rumah sakit untuk memberi layanan berkualitas berdasarkan kebutuhan pasien, sekaligus memperhatikan kebajikan profesional dan etika medis. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin meningkat dan zaman bergerak dengan cepat, persaingan dalam bidang rumah sakit kian semakin ketat. Oleh karena itu, setiap rumah sakit semakin dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Hakikat dasar rumah sakit yaitu untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mengharapkan dapat mengobati permasalahan kesehatan yang di deritanya. Pasien mengharapkan pelayanan rumah sakit tanggap dan tanggap terhadap keluhan pasien. Rumah sakit harus memiliki komponen manajemen mutu yang berkaitan dengan mutu pelayanan untuk menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan rumah

sakit. Rumah sakit dapat mengenali nilai dan manfaat layanannya berdasarkan kualitas pelayanannya, sehinggamenghasilkan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Kepuasan pasien sangatlah penting dan karena kepuasan pasien sangat subjektif dan dapat berubah, maka penting untuk diketahui bahwa kepuasan pasien sangatlah penting dan dapat bervariasi mulai dari kinerja pelayanan medis yang diterima pasien hingga harapan pasien.

Rumah sakit memiliki indikator kualitas pelayanan yaitu kepuasan pasien tapi tidak semua rumah sakit dapat memberikan indikator itu. Terdapat fakta mengenai buruknya pelayanan rumah sakit saat ini memang ada. Terlebih lagi jika pihak rumah sakit yang selalu membedakan pelayanan kepada pasien. Tuntutan dari pasien terhadap pelayanan rumah sakit yaitu pasien mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat juga mengharapkan sikap para tenaga medis yang ramah dan komunikatif dengan pasien tanpa membedakan. Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tujuan utamanya yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai harga terjangkau kepada warga setempat, khususnya masyarakat menengah kebawah. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS mempunyai peranan sangat penting bagi peserta BPJS kesehatan. Maka puskesmas memiliki peran untuk memberikan kualitas terbaik kepada peserta BPJS agar kebutuhan pasien BPJS bisa terpenuhi dan terlayani dengan baik.

Tinjauan Pustaka

Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian kualitas yaitu kualitas adalah keluasan atau kualitas mutu pegawai. Mutu berarti suatu hal yang mempunyai sifat baik. Pengertian kualitas Internasional (BS EN ISO 9000: 2000) yaitu tingkatan mempunyai sejumlah karakteristik tertentu dan memenuhi kriteria tersebut. Ada beberapa ahli yang menjelaskan pengertian kualitas seperti Juran (1962) "Kualitas adalah kesesuaian untuk tujuan atau kegunaan. Lebih lanjut Denning (1982) menyatakan, "Kualitas harus bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan masa depan". Menurut penjelasan ini, kualitas didasarkan pada kepuasan pelanggan. Kualitas adalah standar yang dicapai oleh suatu individu, kelompok, lembaga atau organisasi berkenaan dengan mutu sdm, cara kerja, proses, hasil kerja atau mutu produk baik berupa barang maupun jasa (Triguno, 1997). Pemahaman lebih detail mengenai kualitas dirumuskan oleh Tjiptono. Setelah mengevaluasi definisi kualitas dari beberapa ahli.

Kualitas disini erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan karena kualitas menumbuhkan terbangunnya hubungan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan. Dalam jangka lama, hubungan seperti itu memberikan perusahaan pemahaman yang jelas tentang kebutuhan pelanggannya. Dengan cara ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan akhirnya berujung pada retensi dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan memberikan kualitas yang memuaskan.

Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris "service" Moenir (2002: 26-27) menyatakan bahwa pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar kriteria tertentu, kepuasan menurut pelayanan atau orang yang memberikan pelayanan itu berarti sesuatu yang hanya dapat dirasakan oleh manusia kemampuan penyedia untuk memenuhi harapan pengguna.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan usaha untuk membantu menyediakan ataupun memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) pelayanan merupakan apabila orang atau sekelompok orang memberikan manfaat kepada orang lain menurut haknya, berdasarkan faktor materiil dan melalui sistem, prosedur, dan cara tertentu. Pelayanan merupakan sebuah proses karena pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Pelayanan sebagai suatu proses bersifat rutin, berkesinambungan, dan meluas sepanjang kehidupan.

Menurut Groonros (1990: 27) dalam Ratminto dan Atik (2005: 2) jasa merupakan serangkaian kegiatan yang kasat mata (dapat disentuh) mempertemukan konsumen dengan orang lain. Apa pun yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah konsumen atau pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta merespons permintaan pelanggan secara akurat. Aspek utama dalam menarik pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit adalah memberikan pelayanan bermutu dan mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Terdapat faktor mempengaruhi kualitas pelayanan ada 2 yaitu kualitas pelayanan yang diinginkan dan kualitas pelayanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan juga dibagi menjadi dua kategori yaitu kualitas pelayanan baik dan kualitas pelayanan buruk. Kualitas adalah pelayanan fleksibel. Artinya, dapat diubah dan tidak kaku. Perubahan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Untuk mengubah kualitas pelayanan, ada beberapa hal yang perlu dilakukan. Misalnya observasi dari pelanggan seperti masukan, pendapat dan umpan balik mengenai layanan yang diberikan dan diterima oleh pasien.

Kualitas pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan kini dapat ditentukan dengan membandingkan jenis pelayanan diterima pelanggan dengan jenis layanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan yang baik terjadi apabila pelayanan diberikan memuaskan dan memenuhi harapan. Sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan terjadi ketika pelayanan yang diharapkan konsumen jauh dari harapannya.

Kualitas pelayanan adalah faktor yang penting karena secara langsung mempengaruhi citra dan persepsi suatu perusahaan. Kualitas pelayanan baik membawa nilai bagi perusahaan dan nilai positif bagi pelanggan karena pelanggan memberikan feedback baik di mata konsumen dan konsumen tersebut berpeluang besar untuk menjadi pelanggan perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dalam hal kepuasan pelanggan. Jenis layanan yang dapat kami berikan antara lain kenyamanan dan daya tanggap, kecepatan pelayanan, kompetensi dan sikap yang ditunjukkan langsung kepada konsumen melalui sikap dan perilaku.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2006) terdapat indeks untuk mengukur kepuasan pelanggan untuk mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang sebenarnya dirasakan konsumen, dan lima aspek kualitas pelayanan yang diidentifikasi. Letaknya di ke-5 aspek tersebut mencakup beberapa sub aspek, seperti:

1) Tangible Aset berwujud (peralatan fisik kantor, manajemen terkomputerisasi, kualitas layanan seperti ruang tunggu dan ruang informasi). Aspek ini mengacu pada modernitas peralatan, daya tarik fasilitas, kebersihan staf dan kelengkapan peralatan pendukung (brosur/ flowchart).

2) Keandalan (kemampuan dan ketergantungan memberikan layanan dapat diandalkan). Dimensi tersebut berkaitan tuntutan yang timbul karena adanya janji untuk melakukan sesuatu sesuai permintaan, menanggapi keluhan konsumen, memberikan pelayanan dengan baik, memberikan pelayanan sesuai waktu.

3) Responsiveness (kemampuan memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap). Aspek ketanggapan meliputi pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, pemberian waktu tunggu yang singkat, kesediaan pihak yang berwenang dalam memberikan bantuan kepada konsumen, dan tidak sibuknya pihak berwenang dalam menanggapi permintaan konsumen. Meliputi pemberitahuan dari pihak berwenang kepada konsumen.

4) Assurance (kompetensi, keramahan, dan kesopanan pegawai untuk menjamin kepercayaan konsumen). Aspek keamanan mengacu pada tindakan otoritas yang menjaga kepercayaan konsumen, rasa aman konsumen, dan kemampuan otoritas.

5) Empati (sikap pegawai yang tegas namun perhatian terhadap konsumen). Aspek empati meliputi perhatian individu terhadap konsumen, pelayanan tepat waktu kepada seluruh konsumen, pegawai perusahaan memberikan perhatian khusus kepada konsumen, pelayanan mengakar di konsumen, dan kebutuhan pelanggan, termasuk memahami kepuasan karyawan.

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan rancangan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif analitis untuk memudahkan analisis data yang diperoleh dari responden. Berdasarkan jawaban kuesioner, data akan ditabulasi, dihitung persentase pasien yang setuju atau tidak setuju, dan peneliti akan menjelaskan hasilnya. Pengumpulan data dengan pengkajian yang komprehensif dengan Instrumen penelitian adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan medis yang diberikan kepada pasien BPJS di puskesmas. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposif sampling yang berjumlah 40 orang yang berobat ke Puskesmas Lembang dengan

pasien yang menggunakan BPJS maupun pasien non BPJS atau umum. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan pasien kuesioner 10 pertanyaan yang harus diisi oleh pasien.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

A. Tangible

Hasil survei kuesioner terhadap 40 responden yang terdiri dari dua pertanyaan dengan variabel tertentu mengenai fasilitas yang digunakan pasien selama berobat yang dapat dirasakan oleh panca indera di Puskesmas Daerah Lembang. Jawaban responden berdasarkan materi (fasilitas Puskesmas) sebagai berikut:

Pada pertanyaan pertama, tentang fasilitas puskesmas yang menarik, bersih, rapi dan nyaman. Responden pasien puskesmas menjawab setuju sebanyak 40 orang reponden dan responden menjawab tidak setuju sebanyak 0. Maka seluruh responden menjawab setuju mengenai fasilitas di puskesmas Lembang yang menarik, bersih, rapi dan nyaman.

Pada pertanyaan kedua, tentang ruang tunggu pengambilan obat memadai dengan baik. Responden pasien puskesmas menjawab setuju mengenai ruang tunggu pengambilan obat memadai dengan baik sebanyak 37 orang dan responden yang menjawab tidak setuju mengenai ruang tunggu pengambilan obat sudah memadai dengan baik.

B. Reliability

Hasil tanggapan responden terhadap kuesioner variabel reliabilitas pasien tenaga kesehatan atau dokter yang merawat dan merawat pasien BPJS di Puskesmas Lembang terdiri dari dua pertanyaan untuk 40 responden. Jawaban responden berdasarkan reliability sebagai berikut :

Pada pertanyaan pertama, tentang dokter puskesmas Lembang menjelaskan informasi terkait penyakit yang diderita oleh pasien dan prosedur pengobatannya. Responden pasien yang menjawab setuju mengenai pertanyaan tersebut yaitu sebanyak 30 orang, dan responden pasien menjawab tidak setuju dengan pertanyaan tersebut sebanyak 1 orang.

Pada pertanyaan kedua, tentang apoteker Puskesmas Lembang cukup baik dalam menjelaskan informasi obat seperti nama, obat, cara penggunaan obat, dan efek samping obat. 38 pasien yang disurvei menjawab setuju dengan pertanyaan tersebut dan pasien yang disurvei menjawab tidak setuju dengan pertanyaan sebanyak 2 orang.

C. Responsiveness

Hasil tanggapan responden daya tanggap petugas medis selalu siap membantu pasien memberikan pelayanan cepat kepada pasien di Puskesmas Lembang disusun menjadi sebuah kuesioner yang terdiri dari variabel daya tanggap yang terdiri dari dua pertanyaan, berdasarkan 40 responden jawaban responden berdasarkan daya tanggap sebagai berikut:

Pada item pertama, tentang pemberian pelayanan yang tepat waktu oleh petugas Puskesmas Lembang sebanyak 37 responden setuju bahwa pasien setuju petugas Puskesmas Lembang memberikan pelayanan tepat waktu. 3 responden tidak setuju jika petugas Puskesmas Lembang memberikan pelayanan tepat waktu.

Pada item kedua, tentang petugas puskesmas Lembang sigap dan tanggap dalam menangani respon permintaan pasien, responden pada pasien merasakan setuju bahwa petugas puskesmas Lembang sigap dan tanggap dalam menangani respon permintaan pasien sebanyak 39 orang dan responden yang merasa tidak setuju dengan petugas puskesmas Lembang sigap dan tanggap dalam menangani respon permintaan pasien sebanyak 1 orang.

D. Emphaty

Hasil jawaban responden pelayanan pasien individual akan membantu puskesmas untuk lebih berkomunikasi dan memahami keinginan dan kebutuhannya. Periksa persentase pasien yang menyelesaikan survei dari variabel empati yang terdiri dari dua pertanyaan untuk 40 responden. Respon responden berdasarkan empati ditunjukkan pada tabel berikut:

Pada pertanyaan pertama, tentang kesopanan petugas Puskesmas Lembang sopan santun dalam memberikan pelayanan, responden pada pasien menjawab setuju bahwa para petugas puskesmas Lembang

sopan santun dalam memberikan pelayanan sebanyak 37 orang dan responden pada pasien menjawab tidak setuju bahwa para petugas puskesmas Lembang sopan santun dalam memberikan pelayanan sebanyak 3 orang.

Pada pertanyaan kedua, tentang para petugas puskesmas Lembang bertanya mengenai keluhan pasien secara detail, responden pada pasien menjawab setuju bahwa para petugas puskesmas Lembang bertanya mengenai keluhan pasien secara detail sebanyak 39 orang dan responden pada pasien menjawab tidak setuju bahwa para petugas puskesmas Lembang bertanya mengenai keluhan pasien secara detail sebanyak 1 orang.

E. Assurance

Hasil jawaban responden mengenai keamanan : Pengetahuan dan kemampuan petugas Puskesmas Lembang dalam memberikan keamanan dan kepercayaan pasien dalam kuesioner yang terdiri dari variabel keamanan yang terdiri dari dua pertanyaan kepada 40 responden. Tabel berikut menunjukkan jawaban berdasarkan keselamatan responden.

Pada item pertama, tentang terdapat perbedaan pelayanan yang dirasakan sebagai pasien BPJS Kesehatan dibandingkan dengan pasien umum, responden pada pasien puskesmas Lembang menjawab setuju bahwa memang terdapat perbedaan pelayanan yang dirasakan sebagai pasien BPJS Kesehatan dibandingkan dengan pasien umum sebanyak 9 orang, dan responden pada pasien menjawab tidak setuju mengenai adanya perbedaan pelayanan yang dirasakan sebagai pasien BPJS Kesehatan dibandingkan dengan pasien umum sebanyak 31 orang.

Pada item kedua, tentang pasien Puskesmas Lembang merasa puas terhadap kualitas pelayanan medis diberikan oleh petugas Puskesmas Lembang, sedangkan responden pasien sebanyak 37 pasien menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan medis. Sebanyak 37 responden staf dan pasien tidak setuju bahwa ketiga pasien Puskesmas Lembang merasa puas dengan kualitas pelayanan medis yang diberikan staf Puskesmas Lembang.

Pembahasan

A. Tangible

Aspek khusus ini mencakup aspek fisik seperti fasilitas, peralatan atau bahan medis dan non media, tenaga, peralatan komunikasi, dan alat penunjang di lingkungan Puskesmas dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien. Integritas dan nilai aspek ini mempengaruhi kepuasan pasien.

Indikator terkait aspek bukti fisik pada penelitian ini berkaitan dengan estetika bangunan, kebersihan ruang registrasi, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang pengambilan obat, dan toilet. Hal ini sangat penting karena berkaitan dengan kenyamanan kunjungan pasien.

Dimensi bukti fisik (tangible) Puskesmas Lembang dalam penelitian ini meliputi indikator yang berkaitan dengan keindahan dan daya tarik bangunan dan fasilitas Puskesmas, serta kebersihan dan kerapian seluruh ruangan termasuk ruang registrasi kamar, ruang pemeriksaan, ruang penerimaan obat, dan toilet.

Berdasarkan hasil survey kualitas pelayanan terhadap pasien diketahui bahwa pasien sebanyak 40 orang yang mengisi kuesioner menjawab bahwa fasilitas di puskesmas Lembang menarik, bersih, rapi, dan nyaman hal itu diakui oleh seluruh responden bahwa dari segi bangunan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan sudah memenuhi kriteria yang diinginkan pasien sehingga terjawab sudah bahwa kualitas pelayanan medis dari segi tangible sudah baik.

Fasilitas yang baik, ruangan yang bersih dan nyaman memudahkan pelayanan pasien dan menjamin kepuasannya. Puskesmas harus memiliki hal tersebut untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, Puskesmas juga menyediakan peralatan dan fasilitas pendukung yang lengkap untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan bila diperlukan. Hal ini akan membantu pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya di Puskesmas.

B. Reliability

Reliability adalah pelayanan yang akurat, tepat, dan memuaskan, yang mempengaruhi kepuasan pasien. Indikator untuk dimensi ini mencakup pernyataan tentang keakuratan dan ketelitian perencanaan kunjungan medis dan cara profesional dalam merawat pasien. Dalam hal ini, staf puskesmas akan bekerja sama dengan pasien untuk memberikan perawatan yang terbaik.

Dimensi kehandalan Puskesmas Lembang dalam penelitian ini meliputi dokter yang menjelaskan informasi terkait penyakit yang diderita oleh pasien dan prosedur pengobatannya dan apoteker yang memberikan pelayanan dengan baik dimana petugas apoteker menjelaskan informasi obat meliputi nama, obat, cara pakai obat, dan efek samping obat tersebut. Berdasarkan survey kualitas pelayanan medis dalam dimensi kehandalan sudah baik. Responden menjawab setuju dengan pernyataan tersebut.

Dimensi keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang memadai dan dapat diandalkan. Pelayanan yang dapat diandalkan adalah pelayanan yang konsisten dan kompete. Hal serupa juga dirasakan pasien BPJS Di Puskesmas Lembang, petugas kesehatan berhati-hati dalam menangani pasien BPJS dan biasanya tidak membedakan pasien.

Sangadji dan Sopiah (2013: 100) Menurut ahli Parasuraman (2002), keandalan adalah pelayanan dalam arti kehandalan, ketepatan waktu, ketepatan waktu, dan penyampaian bebas dari kesalahan Pemenuhan kebutuhan akan keakuratan dapat dijelaskan melalui ketepatan waktu, biaya, kunjungan medis, dan janji temu saat melayani pasien.

C. Responsiveness

Dimensi daya tanggap mengacu pada komunikasi, perhatian, dan pemahaman tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien, serta tanggapan mereka terhadap keluhan dan masalah pasien. Indikator yang digunakan dalam dimensi ini adalah pernyataan tentang sikap pegawai negeri terhadap pelayanan dan kepemimpinan. Dari sudut pandang pengguna jasa, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang menanggapi keinginan dan kebutuhan pasien, memperlakukan mereka dengan sopan dan hormat, serta memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan ramah.

Berdasarkan aspek respon Puskesmas Lembang pada penelitian ini ditunjukkan melalui sikap petugas dan dokter saat memeriksa pasien, dan kemampuan petugas dalam merespon saat mendengarkan keluhan pasien serta sikap ramah dan sopan. Hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai Puskesmas Lembang memiliki sikap pelayanan pasien yang baik, memberikan pelayanan tepat waktu, dan menjawab pertanyaan pasien dengan sopan.

Menurut Lupiyoadi (2006) persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan disebabkan konsumen dibiarkan sendiri atau menunggu terlalu lama tanpa alasan yang jelas. Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan pasien merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan. Ketersediaan dan kemampuan polisi untuk memberikan bantuan segera terhadap pengaduan bahwa ini adalah layanan yang cepat dan akurat para petugas dan tenaga medis Puskesmas Lembang sangat antusias.

D. Emphaty

Dimensi empati merupakan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian yang cermat terhadap apa yang dialami pasien dan memberikan pelayanan yang sensitif. Tanggung jawab yang diberikan oleh otoritas kesehatan didasarkan pada empati dan bukan paksaan. Aspek empati pada penelitian di Puskesmas Lembang ini berupa petugas Puskesmas yang menanyakan pertanyaan secara detail mengenai keluhan pasien dan perilaku dalam perawatan pasien. Aspek ini tergambar dengan baik dari tanggapan responden yang setuju dengan pernyataan tersebut. Menurut Wijono (1999), sikap ramah dan baik petugas polisi menentukan kesembuhan pasien, dan sebaliknya, jika petugas polisi bersikap kasar dan cuek saat bertugas maka kepuasan pasien menurun.

E. Assurance

Dimensi jaminan merupakan keyakinan pasien terhadap kesembuhan dan kenyamanannya selama menjalani pengobatan atau pelayanan yang diberikan. Bagi puskesmas, kepercayaan pasien merupakan hal yang penting dalam menilai kualitas pasien. Berdasarkan survei pasien aspek ini, seluruh pasien menjawab puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Lembang. Pada komentar selanjutnya pada pernyataan pasien BPJS kesehatan mempersepsikan adanya perbedaan pelayanan dibandingkan dengan pasien umum, terdapat 9 orang responden yang menyatakan bahwa memang terdapat perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum. Responden sebagian setuju 31 orang menjawab tidak setuju. Responden menyatakan tidak setuju ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Lembang” dan kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah sudah terlihat jelas dari indikator dimensi bahwa pasien BPJS maupun pasien Umum merasa puas dengan kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh pihak Puskesmas maupun dokter dan tim medis yang lainnya. Adapun beberapa pertanyaan yang dijawab oleh responden menyatakan ada yang tidak setuju dengan pertanyaan tersebut seperti ruang tunggu pengambilan obat yang, sikap para petugas, dan respon petugas kepada pasien. Berikut kesimpulan penelitian :

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangible) pada aspek keindahan bangunan, kebersihan seluruh ruangan baik itu diruang pendaftaran, ruang tunggu,ruang pemeriksaan,a dan toilet serta kerapian seluruh fasilitas yang ada di puskesmas sudah baik dilihat dari jawaban responden yang mana 100% (40 responden) menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan jika dilihat dari pernyataan ruang tunggu pengambilan obat sudah memadai dengan baik sebanyak 92,5% (37 responden) menjawab setuju dengan ruang tunggu pengambilan obat sudah memadai dengan baik tetapi ada responden menjawab tidak setuju sebanyak 7,5% (3 responden). Tetapi secara garis besar dimensi bukti fisik ini sudah dikatakan baik.
2. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pada aspek respon ditinjau dari ketepatan respon tenaga medis selalu siap membantu pasien dengan memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu kepada pasien sudah baik, namun 7,5% tidak setuju dengan pendapat tersebut; saya menjawab tidak setuju.
3. Dimensi Perhatian (Emphaty) aspek memberikan perhatian seperti dukungan kesembuhan dikatakan baik karena seluruh petugas dan dokter memberikan perhatian yang baik kepada pasien.
4. Dimensi kehandalan (Realiability) pada aspek ketelitian, sikap profesional dari pihak dokter sudah cukup baik. Dokter menjelaskan informasi terkait penyakit yang diderita serta prosedur pengobatannya dengan baik.
5. Dimensi jaminan (Assurance) pada aspek ini seluruh pasien merasa aman dan puas dengan kualitas pelayanan puskesmas Lembang, meskipun terdapat beberapa responden yang menyatakan bahwa terdapa perbedaan antara pasien BPJS dengan Pasien Umum.

Referensi

- Adunair H. (2007). Manajemen Kulitas Pelayanan.
- Anggriani S. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Dan Non Bpjs Kesehatan. J Ilmu Sos Dan Ilmu Polit Univ Tribhuwana Tunggaladewi. 2016;5(2):79–84.
- BPJS. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang: SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) Dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang: BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).
- Depkes RI. (2010). Indikator Pelayanan Rumah Sakit. Depkes RI.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di Kota Singaraja. Bisma: Jurnal Manajemen, 5(2), 82-92.
- Moellog. (2001). Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, D. H. A. S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara.
- Pertiwi, A. A. N., Lamsudin, R., & Wajdi, M. F. (2016). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- Rindi Antina R. (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. JPAP J Penelit Adm Publik.;2(02):567–76.
- Sumijatun, S., Selviady, S., & Antony, A. (2021). Gambaran Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rawat Jalan. Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI), 6(1), 19-29.
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Jurnal Opsi, 1(2), 96-110.
- Wulansari, P. 2013. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Dan Bangunan Puskesmas Di Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.