

# PERSEPSI PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS HARAPAN RAYA PEKANBARU

Oleh: Tirza Frimusdya

[sazatirza2@gmail.com](mailto:sazatirza2@gmail.com)

Dosen Pembimbing: Drs. Yoskar Kadarisman, M.Si

[yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id](mailto:yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id)

Jurusan Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru,

Pekanbaru 28293 Telp/Fax. 0761-63277

## Abstrak

Pelayanan kesehatan yang kurang optimal menjadi kendala yang paling banyak dirasakan oleh masyarakat saat ini terutama di pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dimaksud ialah Puskesmas. Banyaknya keluhan-keluhan dari para pasien kepada pihak puskesmas terhadap pelayanan rawat jalan yang mereka jalani khususnya pada pasien yang menggunakan kartu kesehatan (BPJS kesehatan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan rawat jalan yang ada di puskesmas serta untuk mengetahui persepsi pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien pengguna pelayanan BPJS kesehatan yang berobat rawat jalan di Puskesmas Harapan Raya pada satu bulan terakhir kunjungan pasien yang berjumlah 922 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien pengguna BPJS kesehatan pelayanan rawat jalan memberikan tanggapan kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru hal ini dapat dilihat dari 5 karakteristik pelayanan yang dikaji terdapat 3 karakteristik pelayanan yang mendapat tanggapan negatif yaitu pada tingkat jaminan pelayanan dengan persentase 50,0%, tingkat ketanggapan pelayanan petugas sebesar 53,3%, dan pada tingkat perhatian pelayanan petugas dengan persentase 46,7%.

***Kata Kunci: Persepsi, Pasien, Pelayanan***

**BPJS KESEHATAN PATIENT PERCEPTION OF OUTPATIENT SERVICES IN  
HARAPAN RAYA PUBLIC HEALTH CENTER PEKANBARU**

**By: Tirza Frimusdya**

[sazatirza2@gmail.com](mailto:sazatirza2@gmail.com)

**Supervisor: Drs. Yoskar Kadarisman, M.Si**

[yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id](mailto:yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id)

Department of Sociology

Faculty of Social and Political Sciences

Universitas Riau

Campus Bina Widya, Jalan H.R. Soebrantas KM. 12,5 Simpang Baru,

Pekanbaru 28293 Phone/Fax. 0761-63277

**Abstract**

*Health services that are less than optimal are the most common constraints felt by the people today, especially in first-level health facility services. One of the first level health facilities namely public health centers. This needs to be improved because of the many complaints from patients about the outpatient services they undergo, especially in patients who use health cards (BPJS kesehatan). This study aims to determine the forms of outpatient services available at the public health center and to find out the perceptions of BPJS outpatient patients on the services provided by the Harapan Raya Pekanbaru Public Health Center. This study uses descriptive quantitative methods. The population in this study were all patients using BPJS kesehatan services who were used outpatient treatment at Harapan Raya Public Health Center in the last month of patient visits totaling 922 people. Sampling is done by simple random sampling technique with a total sample of 90 respondents. Data collection uses the method of observation, documentation and interviews. Based on the results of the study can be concluded that BPJS patients outpatient health service gave "not good enough" responses to the provided service by Harapan Raya Public Health Center. This could be seen from 5 service characteristics, there are 3 service characteristics that received negative responses, which are the level of service guarantees with the percentage is 50,0%, the level of service responsiveness of officers is 53,3% and the level of attention of service officers is 46,7%.*

**Keywords: Perception, Patient, Service**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia sehingga tingkat kesehatan menjadi bahan tolak ukur dalam angka harapan hidup manusia. Selain itu kesehatan juga menjadi hak asasi bagi setiap manusia dan investasi dalam sumber daya manusia<sup>1</sup>.

Kesehatan dikatakan investasi dalam sumber daya manusia karena kesehatan merupakan modal utama bagi manusia untuk bertahan hidup dengan adanya manusia yang sehat maka berjalanlah aktifitas dan kegiatan yang dapat menghasilkan karya oleh manusia. Begitu pentingnya nilai kesehatan bagi manusia sehingga kesehatan memiliki pengaruh yang besar untuk meningkatkan indeks pembangunan manusia

Kondisi fisik tubuh yang sehat dapat membuat produktifitas hidup manusia menjadi lebih baik dan lebih panjang. Kesehatan psikis juga tidak kalah penting dari kesehatan fisik untuk melakukan aktifitas atau kegiatan manusia. Kesehatan psikis juga dapat disebut dengan kesehatan mental. Seseorang yang memiliki kesehatan mental yang baik, maka orang tersebut dapat menggunakan kemampuan dan potensinya dalam menghadapi tantangan hidup, serta menjalani kehidupannya dengan positif. Dengan adanya kesehatan psikis yang baik juga dapat membuat seseorang berkemampuan untuk berfikir dengan baik dan jernih, sehingga terhindar dari stres, depresi, gangguan kecemasan dan gangguan mental lainnya. Untuk mendapatkan fisik dan psikis yang baik,

tentu harus dilakukan pencegahan dan pemeliharaan kesehatan agar penyakit tidak gampang masuk kedalam tubuh kita. Salah satunya dengan cara menjaga kesehatan dan ditunjangi dengan alat medis dan pelayanan kesehatan yang baik.

Menurut Hendrik L. Blum, ia mengatakan bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi status derajat kesehatan individu maupun kesehatan masyarakat, keempat faktor tersebut ialah merupakan interaksi harmonis antara beberapa faktor yaitu lingkungan, gaya hidup atau perilaku, keturunan dan pelayanan kesehatan<sup>2</sup>. Seperti yang dikata oleh teori Blum dalam salah satu faktornya, kondisi pelayanan kesehatan juga dapat menunjang derajat kesehatan masyarakat tersebut.

Oleh karena itu untuk mendapatkan kualitas hidup yang baik seperti memperoleh fasilitas dan pelayanan kesehatan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat saat ini, maka pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang besar untuk mensejahterakan masyarakat dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakatnya.

Dengan adanya pasal tersebut, maka Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan salah satu kebijakannya dengan merancang program pelayanan kesehatan yang kita kenal saat ini dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan hukum ini diselenggarakan program jaminan sosial kesehatan di Indonesia dan lembaga ini bertanggung jawab terhadap presiden. Hal ini juga dicetuskan oleh seorang Direktur Jendral Bantuan Sosial, yang bernama Drs. Harun Al-rasjid, dalam seminarnya pada tahun 1978 ia mengatakan bahwa

---

<sup>1</sup> Prima Birawa dan Andi Basuki. Tim Pengembangan Ilmu Pendidikan FIB-UPI. 2007. *Ilmu dan aplikasi pendidikan. Bagian 4 Pendidikan Lintas Bidang*. Jakarta: PT. IMTIMA. hlm. 269

---

<sup>2</sup> Retnaningsih, Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. hlm. 60.

“Jaminan sosial merupakan suatu perlindungan kesejahteraan masyarakat yang diselenggarakan dibina oleh pemerintah untuk menjaga dan meningkatkan taraf hidup masyarakat”<sup>3</sup>. Dimana pemerintah memegang peran penting dalam membangun sarana kesehatan yang menyangkut kesehatan masyarakatnya.

Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini memiliki tujuan yaitu dapat menjamin peserta untuk memperoleh perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dasar dan manfaat pemeliharaan kesehatan maupun yang sedang menjalani perawatan penyembuhan. Melalui program ini diharapkan dapat membantu memperbaiki standar layanan kesehatan masyarakat yang ada di Indonesia apalagi bagi yang sangat membutuhkan terutama dari kalangan bawah atau rakyat miskin. Dengan ini kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia dapat diatasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.

Pada program BPJS ini, pihak BPJS banyak bekerjasama dengan beberapa fasilitas kesehatan masyarakat yang telah disediakan oleh pemerintah seperti salah satunya yaitu puskesmas. Puskesmas adalah salah satu bentuk organisasi publik yang menjadi tujuan utamanya ialah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berdasarkan wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas termasuk dalam bentuk pelayanan umum. Puskesmas juga merupakan suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok.

Oleh karena itu, puskesmas sangat bermanfaat terhadap pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat dan bisa dibilang bahwa puskesmas ini sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan karena fungsinya sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk masyarakat.

Salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru adalah UPTD Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru. UPTD merupakan singkatan dari unit pelaksana teknis daerah yang dikelola dan ditanggung jawab oleh dinas kesehatan kabupaten atau kota. UPTD puskesmas harapan raya ini merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional yang menjadi pusat pengembangan kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat berdasarkan wilayah kerjanya. Wilayah kerja puskesmas ditentukan dari kelurahan yang terdapat di satu kecamatan atau dalam satu kecamatan puskesmas tersebut. Puskesmas Harapan Raya ini terletak di kecamatan bukit raya sehingga ada tiga kelurahan yang sekarang menjadi wilayah kerjanya, yaitu kelurahan tangkerang utara, kelurahan simpang tiga dan kelurahan air dingin.

Selama lima bulan terakhir jumlah kunjungan pasien pengguna BPJS kesehatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Harapan Raya tiap bulannya ada mengalami peningkatan dan penurunan. Jumlah kunjungan pasien BPJS mengalami peningkatan di bulan November yang memiliki jumlah pasien rawat jalan yang paling banyak dalam lima bulan terakhir yaitu sebanyak 1.398 pasien. Kemudian terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien pada bulan Desember sebesar 1.188 pasien, lalu mengalami penurunan kembali di bulan Januari, jumlah

---

<sup>3</sup> Kertonegoro, Sentanoe. 1982. *Jaminan Sosial Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya. hlm. 29.

kunjungan pasiennya sebanyak 1.023 pasien, dan terakhir pada bulan Februari yang merosot lagi jumlah kunjungan pasien sebesar 922 pasien. Dapat dilihat bahwa dalam tiga bulan terakhir yang dimulai dari bulan Desember sampai dengan Februari, data jumlah kunjungan pasien BPJS atau pasien pengguna BPJS yang berobat rawat jalan di puskesmas terus mengalami penurunan dan jumlahnya terus merosot terutama pada bulan Februari yang memiliki jumlah pasien paling rendah.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui tentang persepsi pasien pengguna BPJS kesehatan yang sedang melakukan rawat jalan di Puskesmas. Peneliti penasaran bagaimana prosedur perobatan rawat jalan yang ada di puskesmas tersebut juga bagaimana persepsi masing-masing pasien yang mendapat pelayanannya. Hal inilah yang menjadi titik fokus penulis untuk melanjutkan penelitiannya.

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan pasien BPJS rawat jalan yang diberikan Puskesmas Harapan Raya ?
2. Bagaimana persepsi pasien BPJS rawat jalan kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Harapan Raya ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan-pelayanan apa saja yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Harapan Raya terhadap pasien yang

menggunakan BPJS rawat jalan kesehatan.

2. Untuk mengetahui persepsi pasien BPJS rawat jalan kesehatan terhadap pelayanan yang telah diberikan Puskesmas Harapan Raya selama ini.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berifat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

Teroritis :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca dan ilmu pengetahuan bagi semua masyarakat yang membaca dan dapat juga menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dasar bagi peneliti.
2. Hasil dan pembahasan dari penelitian ini diharap dapat dijadikan rujukan oleh mahasiswa ataupun pendidik untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS kesehatan.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi peneliti lain yang ingin membahas dan mengkaji masalah serupa.

Praktis:

1. Bagi peneliti pribadi, dengan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang persepsi pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan puskesmas yang diberikan.
2. Bagi masyarakat, dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang kritisnya pasein BPJS kesehatan

terhadap pelayanan puskesmas.

3. Bagi pemerintah, dengan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan informasi terkait dalam meningkatkan kesehatan masyarakat

### **Konsep Persepsi**

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, kemudian individu ada perhatian lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan persepsi. Dengan persepsi, individu dapat menyadari dan mengerti akan keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun dalam diri individu tersebut<sup>4</sup>.

Persepsi merupakan tahap yang paling awal terjadi dari serangkaian proses-proses informasi, dimana didalamnya terdapat proses mendeteksi dan menginterpretasikan informasi dengan menggunakan pengetahuan yang disimpulkan dalam ingatan yang mana prosesnya meliputi pencatatan indera, pengenalan pola dan perhatian<sup>5</sup>. Dalam hal ini dapat disebutkan bahwa apakah pasien yang memakai pelayanan BPJS dapat menerima rangkaian informasi yang sesuai dengan pelayanan rawat jalan maupun pengenalan pola dan perhatian yang telah diberikan oleh pihak petugas puskesmas apakah sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak.

---

<sup>4</sup> Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC. hlm. 93.

<sup>5</sup> Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*. Surabaya : Srikandi. hlm. 523.

Persepsi adalah sebagai pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan<sup>6</sup>. Pasien yang menggunakan pelayanan BPJS mendapatkan informasi yang merupakan bagian dari pengalaman pribadi mereka atau pengalaman individu tersebut maupun orang lain yang sudah merasakan pelayanan beberapa kali pengobatan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas puskesmas sehingga mereka mampu menyimpulkan hal-hal apa saja yang mereka terima. Sudut pandang dan tanggapan pasien pengguna BPJS juga bisa berubah tergantung pelayanan yang diberikan oleh pihak medis puskesmas apakah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pasien BPJS. Jika sesuai maka mereka akan memberikan respon yang baik, jika tidak maka mereka akan memberikan respon yang buruk terhadap pelayanan puskesmas tersebut.

### **Konsep Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat<sup>7</sup>. Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan

---

<sup>6</sup> Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya. hlm. 61-63.

<sup>7</sup> Satrianegara, MF, dan Saleha, S. 2009, *Buku Ajar Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika. hlm. 54.

kesehatan cukup besar tanggung jawabnya.

Menurut Notoatmodjo, salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini ialah apakah terpenuhinya ekspektasi atau harapan masyarakat akan mutu fasilitas kesehatan dan kapasitas pelayanannya. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuannya adalah pelayanan secara preventif (pencegahan), promotif (peningkatan dan pemeliharaan kesehatan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perindividu, kelompok atau masyarakat, maupun lingkungan<sup>8</sup>.

Rawat jalan ialah sebuah pelayanan medis yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada peserta pasien untuk tujuan pengobatan, diagnosis, pengamatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus membuat pasien menjalani rawat inap di puskesmas. Hal ini membuat pasien tidak perlu mengeluarkan biaya yang banyak untuk opname atau menginap dan menandakan pasien tidak terlalu mengalami penyakit yang serius, hanya membutuhkan perobatan jalan saja. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan oleh pihak kedokteran kepada pasien dalam bentuk tidak rawat inap yang hanya perawatan jalan saja<sup>9</sup>

Tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang mengupayakan penyembuhan dan pemulihan bagi pasien secara optimal dengan prosedur yang berlaku dan tindakan yang cepat tanggap dan bertanggung jawab.

Instalasi rawat jalan merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), rehabilitatif (pemulihan penyakit), dan kuratif (penyembuhan penyakit). Oleh karena itu, tugas instalasi rawat jalan yaitu memberikan pelayanan medik dan penunjang medik disertai dengan komunikasi yang baik sehingga mendapatkan kepuasan kepada pasien rawat jalan. Instalasi rawat jalan terletak di dalam ruang pertama atau pintu masuk puskesmas, dimana terdapat poli umum, poli lansia, poli KB/KIA dan di lantai atas untuk poli gigi. Di lantai pertama terdapat tempat pendaftaran rawat jalan pasien/ loket pendaftaran pasien dan tempat apotek/pengambilan obat puskesmas.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan untuk seseorang atau individu yang membutuhkan layanan (pelayanan) yang berhubungan dengan organisasi sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang sudah ditetapkan.<sup>10</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah pelayanan yang bersifat umum yang mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kepada orang banyak dan pelayanan ini berada di bidang jasa karena memakai tenaga kerja manusia. Setiap orang berhak untuk menerima pelayanan publik yang sudah menjadi kebijakan pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

---

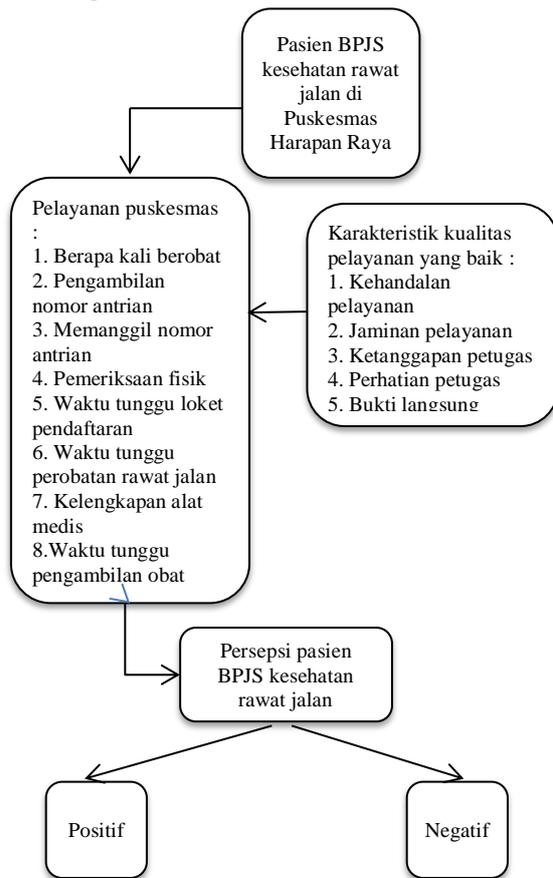
<sup>8</sup> Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip - Prinsip Dasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta. hlm. 89.

<sup>9</sup> Azwar, Azrul. 1998. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia. hlm. 122.

---

<sup>10</sup> Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

## Kerangka Berfikir



### Bagan I Kerangka Berfikir

Ketika menjalani perobatan rawat jalan pasien BPJS kesehatan di puskesmas harapan raya yang diberikan pelayanan-pelayanan yang diberikan pihak puskesmas. Dimana dalam pelayanan tersebut dipengaruhi oleh 5 karakteristik kualitas pelayanan yang baik, kemudian dari pengaruh karakteristik itulah yang nanti akan menghasilkan persepsi pasien. Persepsi tersebut terbagi atas 2 respon yaitu penilaian positif dan penilaian negatif.

### Konsep Operasional

Terdapat beberapa konsep untuk menyamakan pandangan dalam pengertian yang seperti dijelaskan inti penelitian ini tersebut yaitu :

- Persepsi adalah sebuah pendapat atau respon yang diberikan oleh responden atau pasien BPJS kesehatan untuk memberikan

penilaiannya terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Harapan Raya. Penilaian persepsi ini terdiri dari positif dan negatif.

- Pasien adalah peserta yang menggunakan pelayanan BPJS kesehatan rawat jalan di Puskesmas Harapan Raya ini, yang nantinya akan menyampaikan persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas.
- BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tingkat derajat kesehatan masyarakatnya. BPJS berfungsi untuk mempermudah masyarakat terutama dari kalangan bawah agar mendapatkan perawatan kesehatan.
- Pasien BPJS Rawat jalan yaitu pasien yang menggunakan pelayanan BPJS kesehatan yang menggunakan perobatan rawat jalan di puskesmas.
- Pelayanan adalah upaya yang diberikan oleh petugas atau pihak Puskesmas secara bersama-sama untuk menyiapkan dan membantu kebutuhan yang diperlukan pasien agar dapat menjaga fasilitas kesehatan yang sesuai dengan standar yang berlaku.
- Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada pasien untuk menjalani pengobatan, diagnosis, pengamatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus membuat pasien

menjalani rawat inap di puskesmas.

Hal yang dikaji dalam penelitian ini meliputi :

A. Pelayanan BPJS kesehatan, yang terdiri dari

- 1) Terdaftar sebagai pengguna BPJS kesehatan
- 2) Seberapa sering pasien menggunakan BPJS kesehatan
- 3) Kemanfaatan layanan BPJS kesehatan
- 4) Keuntungan menggunakan BPJS kesehatan
- 5) Kekurangan menggunakan BPJS kesehatan
- 6) Lebih memilih BPJS atau Non BPJS

B. Pelayanan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru, yaitu terdiri dari :

- 1) Berapa kali berobat di puskesmas
- 2) Pengambilan nomor antrian
- 3) Memanggil nomor antrian dan mencocokkan data
- 4) Pemeriksaan fisik
- 5) Waktu tunggu di loket pendaftaran
- 6) Waktu tunggu selama perobatan rawat jalan
- 7) Kelengkapan alat medis di puskesmas
- 8) Waktu tunggu pengambilan obat

C. Persepsi pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan puskesmas, yang terdiri dari :

- 1) Kehandalan pelayanan, yang meliputi : prosedur penerimaan pasien, membedakan status pasien, pelayanan perawat dan pelayanan pengobatan dokter.
- 2) Jaminan pelayanan, yang meliputi : keterampilan dokter, pelayanan dari petugas lain di puskesmas, kesopanan petugas puskesmas dan cara dokter

memberikan diagnosanya kepada pasien.

3) Ketanggapan pelayanan yang diberikan petugas, yang meliputi : respon cepat petugas loket, tanggapan dokter dalam menghadapi keluhan pasien, mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dari petugas, dan tanggapan pelayanan perawat.

4) Perhatian pelayanan dari petugas puskesmas, yang terdiri dari : perhatian perawat, perhatian dokter, dan perhatian petugas lain di puskesmas.

5) Bukti nyata atau bukti langsung pelayanan puskesmas, yang meliputi : kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu rawat jalan, kebersihan kamar mandi atau wc, fasilitas lain yang ada di puskesmas, penampilan dokter dan perawat, dan kenyamanan di ruang pengobatan atau poli puskesmas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode penelitian Kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif ini digunakan untuk mempermudah mengetahui hasil penelitian survei yang ditujukan pasien BPJS kesehatan pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru untuk melihat persepsi pasien dalam pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas tersebut.

### **Lokasi Penelitian**

Peneliti berfokus kepada pasien pengguna BPJS kesehatan yang baru saja menjalani aktivitas perobatan rawat jalan di Puskesmas, peneliti memilih Puskesmas Harapan Raya sebagai

tempat survei yang akan di teliti. Alasan pemilihan Puskesmas Harapan Raya ialah puskesmas ini merupakan salah satu tempat fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Puskesmas Harapan Raya berlokasi di Jalan Imam Munandar No. 40, Tangkerang Selatan, Bukit Raya, Kota Pekanbaru – Riau.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini ditetapkan ialah keseluruhan pasien pengguna pelayanan BPJS kesehatan yang berobat rawat jalan di Puskesmas Harapan Raya pada satu bulan terakhir kunjungan pasien di Puskesmas yakni pasien pada bulan Februari 2019 yang berjumlah 922 orang.

Pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik simple random sampling merupakan jenis teknik sampling random atau pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, dimana setiap anggota sampelnya memiliki kesempatan yang sama saat terpilihnya menjadi sampel. Setelah mendapat data pasien dari pihak puskesmas, peneliti akan mengacak sampel secara acak. Dengan menggunakan rumus Slovin maka didapat sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 90 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Observasi pada penelitian ini yaitu fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan mengenai persepsi pasien BPJS pelayanan rawat jalan di Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru.

#### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh dokumen-dokumen supaya mendapatkan fakta atau bukti yang akurat dari informasi-informasi

yang didapat bisa dari tulisan, buku, undang-undang dan lain-lain. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan keterangan, pengetahuan dan bukti.

### **Wawancara**

Dalam hal ini penelitian menggunakan cara wawancara penelitian terstruktur atau di standarisasi kan, yaitu peneliti menggunakan sejumlah pertanyaan yang sudah diatur dan menggunakan prosedur tanya jawab.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Data Primer**

Data primer dari penelitian ini adalah hasil tanya jawab wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada responden dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah diatur. Data primer ini berisi tentang identitas subjek penelitian yang sesuai dengan objek yang akan diteliti.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder dari penelitian ini ialah data jumlah pasien yang menggunakan layanan rawat jalan BPJS kesehatan di Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru, catatan struktur organisasi puskesmas dan data dokumen laporan yang menyangkut penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti ialah teknik analisis data kuantitatif deskriptif. Metode analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang akurat berdasarkan hasil jawaban kuesioner dan data-data yang telah dikumpulkan dalam angka-angka yang dimasukan kedalam tabel-tabel, lalu diuraikan sesuai kenyataan yang ditemukan dilapangan mengenai persepsi pasien BPJS kesehatan dalam pelayanan rawat

jalan yang diberikan Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Bentuk Pelayanan Puskesmas

#### Harapan Raya Pekanbaru

Bentuk pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Harapan Raya pada responden sudah baik pada tahap prosedur pengambilan dan pemanggilan nomor antrian hingga mencocokkan data, tetapi masih ada beberapa pelayanan yang kurang pada tahap waktu tunggu pasien dan kelengkapan alat medis di Puskesmas. Penjelasan tentang bentuk pelayanan secara keseluruhannya akan dijabarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel Bentuk Pelayanan Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru.

No	Bentuk pelayanan	Positif	%	Negatif	%
1	Pengambilan nomor antrian	23	25,6%	67	74,4%
2	Memanggil nomor antrian dan mencocokkan data	84	93,3%	6	6,7%
3	Waktu tunggu di loket pendaftaran	16	17,8%	74	82,2%
4	Waktu tunggu perobatan rawat jalan	12	13,3%	78	86,7%
5	Kelengkapan alat medis	12	13,3%	78	86,7%
6	Waktu tunggu pengambilan obat	32	35,6%	58	64,4%

Sumber : Hasil Data Lapangan, 2019

Pada tabel diatas hasil pada tahap pengambilan nomor antrian bahwa 25,6% atau sebanyak 23 responden yang mengatakan petugas membantu pasiennya dalam mengambil tiket untuk nomor antrian. Kemudian sisanya yaitu 74,4% atau sebanyak 67 responden mengatakan bahwa petugas tidak membantu mereka mengambil tiket

untuk nomor antrian. Hal ini menyatakan bahwa sebagian besar pasien atau responden tidak dibantu oleh petugas.

Pada tahap pemanggilan nomor antrian dan mencocokkan data hasil tabel menyatakan 93,3% atau sebanyak 84 responden menjawab petugas memanggil nomor antrian pasien secara berurutan dan mencocokkan data mereka dahulu ketika hendak memasuki ruang dokter. Tanggapan pasien atau responden pada tahap ini cukup bagus karena sebagian besar mengatakan iya. Dan sisanya 6,7% atau sebanyak 6 orang responden mengatakan bahwa petugas tidak memanggil nomor antrian dan mencocokkan data mereka terlebih dahulu. Hal ini membuat pelayanan di nomor antrian dan mencocokkan data di loket pendaftaran puskesmas sudah baik.

Pada tahap menunggu waktu di loket pendaftaran dari 90 responden sebanyak 5 responden atau sebesar 5,6% mengatakan bahwa waktu tunggu yang mereka tunggu selama pelayanan loket pendaftaran kurang dari 10 menit. Lalu sebanyak 11 responden atau 12,2% mengatakan waktu tunggu mereka hanya sekitar 10 menit. Kemudian terakhir, responden yang paling banyak memberi jawaban sebanyak 74 responden atau 82,2% mengatakan bahwa waktu yang mereka tunggu saat di loket pendaftaran lebih dari 10 menit. Dibagian ini mayoritas responden memberikan responden yang kurang baik pada layanannya. Begitu juga pada waktu tunggu perobatan rawat jalan dan waktu tunggu pengambilan obat yang mendapatkan respon kurang baik dari sebagian besar responden.

Hasil responden pada tahap kelengkapan alat medis dapat dilihat bahwa hanya sebesar 13,3% atau sebanyak 12 responden mengatakan alat

medis di puskesmas sudah lengkap. Lalu mayoritas responden paling banyak menjawab sebanyak 59 responden atau 65,6% responden mengatakan kelengkapan alat medis di puskesmas ini kurang lengkap. Kemudian sebanyak 19 responden atau 21,1% responden mengatakan tidak lengkap untuk kelengkapan alat medis dokternya.

### **Persepsi Pasien BPJS Mengenai Pelayanan Puskesmas**

Dalam penelitian ini mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas, maka peneliti menggunakan 5 dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang baik dikemukakan oleh Zulian Yamit (2005)<sup>11</sup> yaitu kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan yang diberikan petugas puskesmas, ketanggapan petugas dalam memberi pelayanan, perhatian petugas terhadap pasien BPJS, dan bukti nyata atau bukti langsung pelayanan puskesmas. Berikut hasil persepsi dari tiap karakteristiknya:

Pada tahap kehandalan pelayanan puskesmas seperti prosedur penerimaan pasien, membedakan status pasien, pelayanan perawat dan dokter sudah baik sebesar 76,7% responden atau sebanyak 69 responden. Kemudian di ikuti dengan hasil responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 22,2% atau 20 responden. Dan sisanya sebesar 1,1% atau 1 responden yang mengatakan tidak baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sudah memberi tanggapan yang baik atau respon positif terhadap kehandalan layanan yang diberikan oleh petugas.

Selanjutnya penilaian responden terhadap jaminan pelayanan puskesmas seperti keterampilan dokter, pelayanan

dari petugas lain, kesopanan petugas, dan cara dokter berdiagnosa dikatakan baik sebesar 46,7% responden atau sebanyak 42 responden. Kemudian di ikuti dengan hasil responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 50% atau 45 responden. Dan sisanya sebesar 3,3% atau 3 responden yang mengatakan tidak baik. Jadi disimpulkan bahwa responden/pasien belum memberi tanggapan yang baik atau respon positif terhadap jaminan layanan yang diberikan oleh petugas.

Kemudian hasil cakupan penilaian responden terhadap ketanggapan pelayanan puskesmas seperti respon cepat petugas loket, tanggapan dokter, mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dimengerti, dan tanggapan pelayanan perawat dinyatakan baik sebesar 46,7% responden atau sebanyak 42 responden. Kemudian di ikuti dengan hasil responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 53,3% atau 48 responden. Dan sisanya sebesar 5,6% atau 5 responden yang mengatakan tidak baik. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa responden/pasien belum memberi tanggapan yang baik atau respon positif terhadap ketanggapan layanan yang diberikan oleh petugas.

Hasil cakupan penilaian responden terhadap perhatian pelayanan puskesmas yaitu perhatian dokter, perawat, dan petugas puskesmas lainnya dinyatakan baik sebesar 32,2% responden atau sebanyak 29 responden. Kemudian di ikuti dengan hasil responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 46,7% atau 42 responden. Dan sisanya sebesar 21,1% atau 19 responden yang mengatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden/pasien belum memberi tanggapan yang baik atau respon positif terhadap perhatian layanan yang diberikan oleh petugas.

---

<sup>11</sup>Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. hlm 10.

Dan hasil penilaian responden terhadap bukti langsung pelayanan puskesmas yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan kamar mandi, fasilitas lainnya, penampilan dokter dan perawat, dan kenyamanan ruang berobat dinyatakan baik sebesar 55,6% responden atau sebanyak 50 responden. Kemudian di ikuti dengan hasil responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 37,8% atau 34 responden. Dan sisanya sebesar 6,7% atau 6 responden yang mengatakan tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa responden/pasien sudah memberi tanggapan yang baik atau respon positif terhadap bukti nyata/langsung layanan yang diberikan oleh petugas. Setiap poin dari 5 karakteristik tersebut, kemudian dibuat dalam bentuk kesimpulan akhir yang mencakup seluruh persepsi responden terhadap pelayanan puskesmas yang telah dijabarkan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Tabel Persepsi Responden BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan

No	Persepsi Responden BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan	Jumlah Reponden	Persentase
1	Baik	43	47,8
2	Kurang baik	45	50,0
3	Tidak baik	2	2,2
Jumlah		90	100,0

Sumber : Hasil Data Lapangan, 2019

Tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil cakupan seluruh penilaian responden terhadap 5 karakteristik kualitas pelayanan yaitu kehandalan pelayanan, jaminan pelayanan, ketanggapan layanan, perhatian petugas, dan bukti langsung pelayanan dinyatakan baik sebesar 47,8% responden atau sebanyak 43 responden. Kemudian di ikuti dengan hasil responden yang mengatakan kurang

baik sebanyak 50,0% atau 45 responden. Dan sisanya sebesar 2,2% atau 2 responden yang mengatakan tidak baik. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan Puskesmas Harapan Raya mendapatkan persepsi yang kurang baik atau respon negatif terhadap layanan yang diberikan oleh petugas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai persepsi pasien BPJS kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang memberikan persepsi kurang baik pada pengguna layanan BPJS kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Harapan Raya dapat dilihat dari identitas responden yang berjumlah 90 responden. Mayoritas responden ialah responden yang berumur 40 – 51 tahun dengan persentase 33,3%, jenis kelamin responden paling banyak yaitu perempuan dengan persentase 71,1%, sebagian besar agama responden beragama islam dengan persentase 91,1%, pendidikan terakhir tamat SMA dan sederajatnya dengan persentase 52,2%, status pekerjaan yang tidak bekerja dengan persentase 52,2%, kartu BPJS terdaftar di kelas 3 dengan persentase 44,4%. Pengetahuan responden mengenai layanan BPJS kesehatan sudah baik, karena banyak penilaian positif dari tiap pointnya, seperti sudah lamanya mereka memakai layanan BPJS kesehatan, sudah

sering responden memakai BPJS, manfaat dan keuntungan memakai BPJS juga sudah dirasakan responden. Bentuk pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas Harapan Raya pada responden sudah baik pada tahap prosedur pengambilan dan pemanggilan nomor antrian hingga mencocokkan data, tetapi masih ada beberapa pelayanan yang kurang pada tahap waktu tunggu pasien dan kelengkapan alat medis di Puskesmas.

- b. Persepsi pasien BPJS kesehatan dapat dilihat dari kelima karakteristik pelayanan yang dikaji, tiga diantara karakteristik pelayanan tersebut yang mendapat tanggapan negatif yaitu pada tingkat jaminan pelayanan dengan persentase 50,0%, tingkat ketanggapan pelayanan petugas sebesar 53,3%, dan pada tingkat perhatian pelayanan petugas dengan persentase 46,7%. Sedangkan dua karakteristik lainnya mendapatkan tanggapan positif responden yaitu pada tingkat kehandalan sebesar 76,7% dan tingkat bukti nyata pelayanan ini sebesar 55,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari waktu tunggu yang masih kurang efektif, kelengkapan alat medis yang kurang memadai. Pada jaminan pelayanan yang diberikan petugas puskesmas kurang memuaskan, Begitu juga pada ketanggapan dan perhatian petugas puskesmas yang masih kurang optimal diberikan kepada pasien menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi responden.

#### **Saran**

1. Saran bagi pemerintah khususnya kepada Dinas Kesehatan Pekanbaru agar fasilitas dan pelayanan yang

diberikan Puskesmas harus lebih di optimalkan pelayanannya dalam memberikan pengobatan kepada pasien. Terutama dibagian fasilitas alat medis yang perlu dilengkapi lagi, dan ketenagaan kerja petugas puskesmas yang harus maksimal dalam memberi pelayanan, seperti keahlian dan sikapnya harus lebih diperbagus lagi.

2. Saran bagi petugas puskesmas yang memegang peran penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien yang berobat di Puskesmas untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat mengubah tanggapan negatif dari sebagian pasien yang berobat di Puskesmas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agung, K. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Azwar, A. 1998. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia
- Kertonegoro, S. 1982. *Jaminan Sosial Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta :Mutiara.
- Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip - Prinsip Dasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Prima, B dan A. Basuki. Tim Pengembangan Ilmu Pendidikan FIB-UPI. 2007. *Ilmu dan aplikasi pendidikan. Bagian 4 Pendidikan Lintas Bidang*. Jakarta: PT. IMTIMA.
- Rakhmat, J. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Retnaningsih, E. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Satrianegara, M. F. dan S. Saleha. 2009, *Buku Ajar Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba
- Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif*. Surabaya: Srikandi.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.