

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS GLUGUR KOTA MEDAN

<sup>1</sup> *Marta Simanjuntak*; <sup>2</sup> *Happy Siallagan*

<sup>1</sup> *Dosen APIKES Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan*; <sup>2</sup> *Mahasiswa APIKES Imelda*

*E-mail:* <sup>1</sup> [morawi@gmail.com](mailto:morawi@gmail.com)

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Untuk itu seluruh masyarakat membutuhkan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Puskesmas merupakan pihak terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pelayanan untuk pasien peserta BPJS yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan pada bulan Maret s/d Agustus 2017 di Puskesmas Glugur Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien peserta BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Glugur Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 orang. Teknik sampling yang diambil adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data penelitian dengan menggunakan angket dan diukur dengan menggunakan skala Likert. Dimensi mutu yang menjadi pengukur mutu pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan, ini terbentuk dari lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu, dimensi *Responsive (Daya Tanggap)*, *Reability (Kehandalan)*, *Assurance (Jaminan)*, *Empathy (Empati)*, *Tangible (Bukti Fisik)*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan sudah tergolong cukup baik yaitu dengan persentase sebesar 73%. Saran kepada pihak Puskesmas sebaiknya mempertahankan bahkan meningkatkan lebih baik lagi mutu pelayanan yang sudah ada di Puskesmas Glugur Kota Medan.

**Keyword:** *Peserta BPJS, Mutu Pelayanan Kesehatan.*

### PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011). Puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem

upaya kesehatan (Permenkes No.75 Tahun 2014).

Dalam upaya menyelenggarakan pembangunan kesehatan, puskesmas memiliki program kesehatan wajib dan program kesehatan pengembangan puskesmas. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitative (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup

usia (Efendi, 2009). Dijelaskan menurut Undang-Undang No.36 Tahun 2009 bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan melalui Undang-Undang No.24 Tahun 2011. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan yang diinginkan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Upaya kesehatan bermutu merupakan upaya yang memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *outcome* sebagai bukti objektif dari mutu pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu puskesmas harus menetapkan indikator mutu setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar mutu pelayanan setiap program/pelayanan yang telah ditetapkan, yang di koordinasikan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota.

Pelayanan kesehatan yang bermutu masih jauh dari harapan masyarakat. Penerima jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersediannya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa

memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian Rully Dedy Setiawan pada tahun 2010 mengenai Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten kepada Pasien Jamkesmas membuktikan bahwa mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Karanglowo belum sepenuhnya berjalan maksimal. Masih terdapat beberapa dimensi pelayanan kesehatan yang belum berjalan secara maksimal yang dirasakan oleh para peserta Jamkesmas. Hasil penelitian lain Riezky Riyadi tahun 2015 mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan sudah tergolong baik, dengan hasil persentase kepuasan pasien sebesar 83,25%.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Puskesmas Glugur Kota Medan pada bulan Juli 2017 bahwa masih ada pelayanan yang kurang sesuai dengan keinginan/kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien tentunya akan menentukan mutu pelayanan bagi puskesmas tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017".

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah bahan kepustakaan bagi mahasiswa dan dosen, sehingga memperluas pengetahuan tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas.

2. Bagi Istanis Puskesmas  
Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas
3. Bagi Peneliti  
Sebagai wahana penambah pengetahuan dan konsep keilmuan khususnya tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai referensi dalam pengembangan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas.

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Notoatmodjo (2012), metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan.

### Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret s/d Agustus 2017.

### Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Glugur Kota Medan. Puskesmas Glugur Kota terletak di Jalan Kolonel Yos Sudarso No. 7 Lk. XI, Kelurahan Silalas, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan. Alasan peneliti mengambil tempat penelitian di Puskesmas Glugur Kota Medan, yaitu karena ditemukannya keluhan pasien pada pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS yang kurang sesuai dengan keinginan pasien.

### Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti, Notoatmodjo (2012). Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien peserta BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Glugur Kota Medan yang berjumlah 139 orang.

### Sampel

Sampel adalah sebagian obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi Notoatmodjo (2012). Sampel dalam penelitian sebanyak 58 pasien peserta BPJS yang datang berobat ke Puskesmas Glugur Kota Medan. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Notoatmodjo, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

$d^2$  = Koefisien/ Tingkat Kepercayaan (0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{139}{1+139(0,1)^2}$$

$$n = \frac{139}{2,39}$$

$$n = 58,15$$

Maka sampel dibulatkan menjadi 58 orang.

### Teknik Sampling

Teknik sampling yang diambil adalah *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Husein, 2009). Dan teknik sampel yang digunakan yakni *accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data primer

- a. Angket

Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia

memberikan respon sesuai dengan permintaan. Dalam penelitian ini sebanyak 58 angket disebar kepada pasien peserta BPJS yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Glugur Kota Medan.

### Variabel Dan Definisi Operasional

1. *Responsives* (daya tanggap), yaitu sikap para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
2. *Reliability* (keterampilan/kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan pasien.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Empathy* (kepedulian), kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, dan memahami kebutuhan mereka.
5. *Tangible* (bukti fisik), Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai keterampilannya masing-masing.

### Instrumen Data

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrument dalam penelitian ini berbentuk kuesioner dengan variabel tunggal yaitu mutu pelayanan. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis mengenai variabel yang diteliti kepada responden untuk dijawab.

### Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket. Angket adalah suatu cara pengumpulan data ke suatu

penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum.

### Teknik Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut ini adalah skor item Skala Likert:

**Tabel 1.** Skor Item Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Cukup/netral	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Skala likert dalam menafsirkan data relative mudah. Skor yang lebih tinggi menunjukkan sikap yang lebih tinggi taraf atau intensitasnya dibanding skor yang lebih rendah.

### Interpretasi Data

Untuk memberikan interpretasi atas nilai rata-rata yang diperoleh digunakan pedoman interpretasi sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto adalah sebagai berikut:

1. Baik, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 75%-100%
2. Cukup baik, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 55%-75%
3. Kurang baik, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 40%-50%
4. Tidak baik, jika nilai yang diperoleh berada pada interval 0%-40%

Untuk menentukan presentase digunakan perhitungan sederhana sebagai berikut:

1. menentukan Nilai Harapan (NH), nilai ini dapat diketahui dengan mengalikan jumlah item pertanyaan dengan skor tertinggi.
2. Menghitung Nilai Skor (NS), nilai ini merupakan rata-rata sebenarnya yang diperoleh dari hasil penelitian.
3. Menentukan kategori yaitu dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{NS}{NH} \times 100\%$$

### Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan data, data diolah sebagai berikut:

1. *Editing*  
Yaitu dengan melakukan pengecekan isian formulir (angka dan kuesioner) apakah jawaban sudah jelas dan konsisten.
2. *Entry*  
Memasukkan jawaban-jawaban dari responden dalam bentuk kode (angka atau huruf) kedalam program atau software komputer.
3. *Tabulasi Data*  
Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data kedalam tabel atau penyajian data dalam bentuk tabel dan daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi.
4. *Cleaning*  
Melakukan pembersihan data dengan cara memeriksa data-data yang telah dimasukkan apakah sesuai dengan kategori yang telah ditentukan sebelumnya.

### HASIL

Setelah melakukan penelitian tentang Tinjauan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017 berdasarkan dimensi *Responsive* (Daya Tanggap), *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti Fisik) dengan jumlah responden sebanyak 58orang maka di peroleh hasil sebagai berikut:

#### Karakteristik Responden

Dalam penelitian yang dilakukan tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan, peneliti menemukan data-data yang relevan. Masing-masing responden memiliki penilaian yang berbeda-beda terhadap pelayanan tersebut.

Adapun distribusi frekuensi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	21	36 %
2	Perempuan	37	64 %
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dengan kartu BPJS di Puskesmas Glugur Kota Medan lebih banyak wanita dibandingkan pria. Wanita berjumlah 37responden atau sebesar 64%. Sedangkan pria berjumlah 21 responden atau sebesar 36%.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Usia di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	15-25 tahun	4	7%
2	26-35 tahun	11	19%
3	36-45 tahun	18	31%
4	>46 tahun	25	43%
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Glugur Kota Medan dengan kartu BPJS lebih banyak yang berusia >46 tahun sebanyak 25 responden atau sebesar 43%. Selanjutnya yang berusia 36-45 tahun sebanyak 18 responden atau sebesar 31%, pasien yang berusia 26-35 tahun sebanyak 11 responden atau sebesar 19%, sedangkan yang berusia 15-25 tahun sebanyak 4 responden atau sebesar 7%.

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	3	5%
2	SMP	13	22%
3	SMA	35	60%
4	Perguruan Tinggi	7	13%
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pasien yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas

Glugur Kota Medan dengan kartu BPJS lebih banyak yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 35 responden atau sebesar 60%, selanjutnya pasien yang berpendidikan SMP sebanyak 13 responden atau sebesar 22%, pasien yang berpendidikan terakhir Perguruan Tinggi sebanyak 7 responden atau sebesar 13%, sedangkan pasien yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 3 responden atau sebesar 5%.

#### Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan pengumpulan data yang peneliti lakukan terhadap 58 responden mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Glugur Kota, maka diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 5.** Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap) di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Dokter mendengarkan keluhan dari pasien	14	32	12	0	0	234
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	3	38	17	0	0	218
3	Petugas puskesmas tepat waktu dalam memulai pelayanan	21	29	8	0	0	245
4	Petugas puskesmas menerima dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik	10	37	11	0	0	231
<b>X=232</b>							<b>928</b>

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa banyak responden yang menyetujui bahwa selama ini pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Glugur Kota Medan sudah baik dalam hal dimensi *Responsive* (Daya tanggap). Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden mengenai ketanggapan dokter, yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 responden, yang menjawab setuju sebanyak 32 responden, selanjutnya yang menjawab cukup sebanyak 12 responden. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa dokter mendengarkan keluhan dari pasien.

Selanjutnya jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam memberikan informasi yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden, yang menjawab setuju sebanyak 38 responden, kemudian yang menjawab cukup sebanyak 17 responden, tidak ada responden yang

menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa petugas puskesmas memberikan informasi yang baik.

Hal ini juga didukung oleh jawaban responden mengenai ketepatan waktu petugas memulai pelayanan yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden, yang menjawab setuju sebanyak 29 responden, kemudian yang menjawab cukup sebanyak 8 responden, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa petugas puskesmas tepat waktu dalam memulai pelayanan. Hal ini juga didukung oleh jawaban responden mengenai ketanggapan petugas dalam mendengarkan keluhan pasien yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden, yang menjawab setuju sebanyak 37 responden, kemudian yang menjawab cukup sebanyak 11 responden. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa petugas mendengarkan keluhan pasien dengan baik.

**Tabel 6.** Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Reability* (Kehandalan) di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	2	24	31	1	0	177
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	14	30	14	0	0	232
3	Petugas puskesmas memberikan rujukan sesuai dengan kebutuhan pasien	4	53	1	0	0	235
4	Perawat membantu dokter dengan baik	8	30	20	0	0	220
<b>X=216</b>							<b>864</b>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa selama ini pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Glugur Kota Medan sudah baik dalam hal dimensi *Reability* (Kehandalan). Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden mengenai kehandalan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien yang sangat setuju sebanyak 2 responden, yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden, yang menjawab cukup sebanyak 31 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa diagnosa dokter akurat.

Selanjutnya jawaban responden mengenai kehandalan dokter memeriksa pasien yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 responden, yang menjawab setuju sebanyak 30 responden, yang menjawab cukup sebanyak 14 responden.

Dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh. Selanjutnya jawaban responden mengenai kehandalan petugas dalam memberikan rujukan yang menjawab sangat setuju sebanyak 4 responden, yang menjawab setuju sebanyak 53 pasien, yang menjawab cukup sebanyak 1 responden, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa petugas memberikan rujukan sesuai kebutuhan pasien. Kemudian kehandalan perawat dalam membantu dokter yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden, yang menjawab setuju sebanyak 30 responden, yang menjawab cukup sebanyak 20 responden. Tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa perawat membantu dokter dengan baik.

**Tabel 7.** Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Petugas puskesmas selalu sabar Menghadapi keluhan kesah pasien	6	25	22	5	0	206
2	alat yang digunakan petugas puskesmas dalam melayani pasien layak digunakan	10	26	22	0	0	220
3	Rekam medis pasien di puskesmas tercatat dengan baik	0	56	2	0	0	230
4	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	10	22	22	4	0	212
<b>X=217</b>							<b>868</b>

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Glugur Kota Medan dalam hal jaminan pelayanan kesehatan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden mengenai jaminan petugas dalam menghadapi keluhan kesah pasien. yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden, yang menjawab setuju sebanyak

25 responden, yang menjawab cukup sebanyak 22 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa petugas selalu sbaar mendengarkan keluhan pasien.

Hal ini didukung oleh jawaban responden mengenai jaminan alat kesehatan yang menjawab sangat setuju sebanyak 10

responden, yang menjawab setuju sebanyak 26 responden, yang menjawab cukup sebanyak 22 responden, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa alat yang digunakan petugas layak digunakan. Selanjutnya dilihat dari jawaban responden mengenai keamanan rekam medis yang menjawab sangat setuju 0 (tidak ada) responden, yang menjawab setuju sebanyak 56 responden, yang menjawab cukup sebanyak 2 responden, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat

tidak setuju bahwa rekam medis pasien tercatat dengan baik. Selanjutnya jawaban responden mengenai alasan timbulnya penyakit, yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden, yang menjawab setuju sebanyak 22 responden, yang menjawab cukup sebanyak 22 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa dokter memberikan alasan timbulnya penyakit.

**Tabel 8.** Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati) di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien	7	34	16	1	0	221
2	Petugas puskesmas memberikan perhatian terhadap keadaan pasien	2	12	27	14	3	170
3	Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	3	18	19	18	0	180
4	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	7	23	16	12	0	199
<b>X=192,5</b>							<b>770</b>

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Glugur Kota Medan dalam hal dimensi *Empathy* (Empati) sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden mengenai empati dokter terhadap keadaan pasien yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden, yang menjawab setuju sebanyak 34 responden, yang menjawab cukup sebanyak 16 responden, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa dokter selalu menanyakan keadaan pasien. Dilihat dari jawaban responden mengenai perhatian petugas terhadap pasien yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden, yang menjawab setuju sebanyak 12 responden, yang menjawab cukup sebanyak 27 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 14 responden, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden.

Kemudian dilihat dari jawaban responden mengenai petugas dapat mengenali pasien yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden, yang menjawab setuju sebanyak 18 responden, yang menjawab cukup sebanyak 19 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 18 responden, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa petugas dapat mengenal pasien dengan baik. Hal ini didukung oleh jawaban responden mengenai kesediaan petugas untuk meminta maaf yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden, yang menjawab setuju sebanyak 23 responden, yang menjawab cukup sebanyak 16 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 11 responden, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa ada kesediaan petugas untuk meminta maaf.

**Tabel 9.** Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Puskesmas Glugur Kota Medan Tahun 2017

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS	Skor
1	Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	11	45	2	0	0	241
2	Puskesmas memiliki ruangan tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	9	37	3	0	0	202
3	Jumlah petugas puskesmas sudah cukup dalam memberikan pelayanan	5	20	22	10	0	191
4	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	7	13	9	27	2	170
<b>X=201</b>							<b>804</b>

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Glugur Kota Medan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden mengenai gedung puskesmas yang bersih yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden, yang menjawab setuju sebanyak 45 responden, responden yang menjawab cukup sebanyak 2, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa puskesmas memiliki gedung yang bersih dan terawat. Selanjutnya dilihat dari jawaban responden mengenai ruang tunggu puskesmas yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden, yang menjawab setuju sebanyak 37 responden, yang menjawab cukup sebanyak 3 responden, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa ruangan tunggu puskesmas sudah memadai.

Hal ini juga didukung oleh jawaban responden mengenai jumlah petugas yang memadai yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 responden, yang menjawab setuju

sebanyak 20 responden, yang menjawab cukup sebanyak 22 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 responden, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju bahwa jumlah petugas puskesmas sudah memadai. Selanjutnya dilihat dari jawaban responden mengenai ruang pemeriksaan yang memadai yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden, yang menjawab setuju sebanyak 13 responden, yang menjawab cukup sebanyak 9 responden, yang menjawab tidak setuju sebanyak 27 responden, responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2.

**Interpretasi Data**

Data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan. Interpretasi hasil penelitian dimaksudkan untuk memperoleh nilai rata-rata setiap dimensi variabel penelitian. Berikut ini data dari hasil penyebaran angket terhadap 58 responden yang terdiri dari 5 dimensi sebagai berikut:

**Tabel 10.** Kategori Nilai Jawaban Responden

No	Dimensi	Skor	Nilai Harapan (NH)	Nilai Skor (NS)	P=NS/NH X 100%	Kategori Nilai
1	<i>Responsive</i> (daya tanggap)	928	4 x 5 = 20	928/58 = 16	16/20x100% = 80%	Baik
2	<i>Reability</i> (kehandalan)	864	4 x 5 = 20	864/58 = 15	15/20x100% = 75%	Baik
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	868	4 x 5 = 20	868/58 = 15	15/20x100% = 75%	Baik
4	<i>Empathy</i> (empati)	770	4 x 5 = 20	770/58 = 13	13/20x100% = 65%	Cukup Baik
5	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	804	4 x 5 = 20	804/58 = 14	14/20x100% = 70%	Baik
Rata-rata		4234	20 x 5 = 100	4234/58 = 73	73/100 x 100% = 73%	Cukup Baik

## PEMBAHASAN

### **Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap)**

Hasil penelitian dari dimensi *Responsive* (Daya Tanggap), responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kenyataannya baik dengan persentase sebesar 80%. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam Riyadi, Reizky(2011), Petugas kesehatan dinilai mampu menolong pelanggan dan melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan.

### **Dimensi *Reability* (Kehandalan)**

Hasil penelitian dari dimensi *Reability* (Kehandalan), responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kenyataannya baik dengan persentase sebesar 75%. Menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam Riyadi, Reizky (2011), Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan harus akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan.

### **Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Hasil penelitian dari dimensi *Assurance* (Jaminan), responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan kenyataannya baik dengan persentase sebesar 75%. Hal ini sesuai dengan Parasuraman, Zeithml dan Berry (2011), Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko.

### **Dimensi *Empathy* (Empati)**

Hasil penelitian dari dimensi *Empathy* (Empati), responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Glugur Kota medan kenyataannya cukup baik dengan persentase sebesar 65%. Menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam Riyadi, Reizky (2011), Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dan memahami kebutuhan mereka.

### **Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

Hasil penelitian dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Glugur

Kota Medan kenyataannya cukup baik dengan persentase sebesar 70%. Hal ini dapat dirasakan dan dilihat secara langsung oleh responden dengan merasakan pelayanan dari fasilitas fisik dan sarana perlengkapan yang memadai. Hasil ini menguatkan teori Parasuraman, Zeithml dan Berry dalam Riyadi,Reizky (2011), Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai keterampilannya masing-masing.

Dari hasil rata-rata yang diperoleh dari kelima dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Glugur Kota Medan sudah memiliki mutu yang cukup baik yaitu dengan hasil persentase sebesar 73%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di bab sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Glugur Kota Medan, sudah tergolong Cukup Baik dengan persentase sebesar 73%. Dengan hasil masing-masing dimensi yaitu, dimensi *Responsive* (Daya Tanggap) 80%, *Reability* (Kehandalan) 75%, *Assurance* (Jaminan) 75%, *Empathy* (Empati) 65%, dan *Tangible* (Bukti Fisik) 70%.

## SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Puskesmas sebaiknya mempertahankan bahkan meningkatkan lebih baik lagi mutu pelayanan yang sudah ada di Puskesmas Glugur Kota Medan.
2. Bagi petugas pelayanan kesehatan untuk lebih meningkatkan rasa empati terhadap pasien melalui kepedulian petugas terhadap kondisi pasien, dan menjaga kebersihan lingkungan puskesmas agar pasien yang datang berobat merasa nyaman.

- Petugas loket pendaftaran sebaiknya mengikuti seminar atau pelatihan tentang rekam medis.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan. (2011). *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Efendi. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Hamid, Rahmadani. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makasar*. FKM UNHAS. Diakses tanggal 13 Juni 2017 Pukul 22.20 WIB.
- Notoatmojo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.75. 2013. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Riyadi, Reizky. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Diakses tanggal 16 Juni 2017 Pukul 16.45 WIB.
- Supardi. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Rokok Kudus*. Tesis Magister Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. Diakses tanggal 12 Juni 2017 Pukul 10.11 WIB.
- Syarifudin, DKK. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Undang-Undang No.24. 2011. *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. www.bpjs-Kesehatan.go.id. Diakses tanggal 15 Juni 2017 pukul 16.04.