

PERSEPSI PASIEN PESERTA BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TOTO UTARA

PERCEPTIONS OF RECEIPIENTS OF HEALTH INSURANCE CONTRIBUTION ASSISTANCE (BPJS PBI) ON HEALTH SERVICE SATISFACTION AT TOTO UTARA PUBLIC HEALTH CENTER

Irmawati Djafar¹, Irwan², Lia Amalia³

^{1,2,3} Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo,
Indonesia

email: Irmawatidjafar1612@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kebaruan dalam penelitian ini adalah persepsi pasien peserta BPJS penerima bantuan iuran (PBI) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian mendeskripsikan persepsi pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Penerima Bantuan Iuran (PBI) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan Di Puskesmas Toto Utara. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci adalah kepala tata usaha, satu tenaga perawat, satu dokter satu tenaga teknisi kefarmasian dan informan biasa adalah sembilan pasien peserta BPJS PBI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pasien memiliki persepsi yang baik terhadap prosedur pelayanan, pemeriksaan dokter, serta pelayanan BPJS PBI yang diberikan oleh perawat, dokter dan kefarmasian. Adapun pasien yang memiliki persepsi kurang baik yakni terhadap pelaksanaan pemeriksaan bagian perawat, ketepatan waktu pelayanan, serta jumlah tenaga dokter dan kefarmasian yang masih kurang. Kesimpulan bahwa pasien memiliki persepsi baik dan kurang baik. Persepsi yang baik yakni prosedur pelayanan, pemeriksaan dokter serta pelayanan BPJS PBI yang diberikan oleh perawat, dokter dan tenaga kefarmasian. Sedangkan untuk persepsi yang kurang baik yaitu pemeriksaan oleh perawat, ketepatan waktu pelayanan yang cukup lama yang diberikan oleh perawat, dokter dan kefarmasian.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan; Kepuasan Pasien; Persepsi Pasien;

Abstract

Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise from the performance of the health services they get after the patient compares them with what they expect. The novelty in this study is the perception of BPJS participant patients who receive contribution assistance (PBI) on satisfaction with health services. The study aimed to describe the perceptions of patients participating in the Social Security Administration Agency (BPJS) Contribution Assistance Recipients (PBI) on satisfaction with health services at the North Toto Health Center. This research is a type of descriptive research with a qualitative approach. The key informants were the head of administration, one nurse, one doctor, and one pharmacy technician, and the usual informants were nine patients participating in BPJS PBI. The results showed that patients had a good perception of service procedures, doctor's examinations, and BPJS PBI services provided by nurses, doctors, and pharmacists, while patients who have a poor perception of the implementation of the nurse's examination, timeliness of service, as well as the number of doctors and pharmacists who are still lacking. The conclusion is that patients have good and wrong perceptions. Good perceptions are service procedures, doctor's examinations, and BPJS PBI services provided by nurses, doctors, and pharmacy staff; as for the perception that is not good, namely review by a nurse, the timeliness of the extended service provided by nurses, doctors, and pharmacists.

Keywords: Health BPJS; Patient Satisfaction; Patient perceptions

Received: June 16th, 2023; 1st Revised: July 03rd, 2023; 2nd Revised: July 18th, 2023

Accepted for Publication : September 4th, 2023

1. PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk menjamin berbagai layanan medis di beberapa institusi medis. Sesuai Undang-Undang No 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional, Puskesmas sebagai rujukan pelayanan kesehatan tingkat pertama menyelenggarakan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga kurang mampu. Dengan adanya puskesmas setidaknya dapat memenuhi kebutuhan akan pelayanan masyarakat yang memadai yaitu pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau (1).

Berdasarkan hasil survei wawancara awal dengan 10 orang pasien BPJS PBI rawat jalan yang berobat Di Puskesmas Toto Utara, 8 orang pasien (80%) tidak puas dengan pelayanan Kesehatan yang berada di Puskesmas Toto Utara Sedangkan 2 oarang pasien (20%) diantaranya mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Toto Utara.

Delapan pasien (80%) yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas Toto

Utara karena masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, petugas kesehatan, kemudian kurangnya keramahan petugas administrasi dan di bagian apotek kadang menunggu lama untuk mendapatkan obat. Sedangkan dua Pasien (20%) yang mengatakan puas dengan pelayanan di karenakan kondisi puskesmas yang bersih dan pelayanan dokter membuat pasien merasa aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan Di Puskesmas Toto Utara.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “Persepsi Pasien BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) Terhadap Kepuasan Kelayanan Kesehatan Di Puskesmas Toto Utara”

2. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (2). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Toto Utara kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango dan waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober-November.

Informan kunci adalah kepala tata usaha, satu tenaga perawat, satu dokter satu tenaga teknisi kefarmasian dan informan biasa adalah sembilan pasien peserta BPJS PBI.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Pelayanan Kesehatan Bagian Perawat

Di Puskesmas Toto Utara berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari informan biasa yaitu bahwa prosedur pelayanan yang diterima pasien dibagian perawat sudah sesuai prosedur pelayanan puskesmas yakni sebagai berikut:

“bagitu dia cuman mo tensi, bo darah ini yang dia mo tensi mo ba cek akan kolestrol deng gula bo tidak ada” (FD, IB, P, 55 Tahun)

Dan hal ini seperti dinyatakan oleh pihak informan kunci bahwa prosedur pelayanan yang diterima pasien dibagian perawat memiliki *standar operasional prosedur* (SOP) yakni mengukur tekanan darah, mengukur tinggi badan, berat badan, dan lingkar sebagai berikut:

“pelayanan yang diberikan perawat memiliki SOP yakni melakukan pemeriksaan tensi, tinggi badan, berat badan, setelah dilakukan pemeriksaan langsung di serahkan pemeriksaannya ke dokter” (SA, IK, P, 49 Tahun)

Untuk efisiensi ketepatan waktu pemberian pelayanan dibagian perawat berdasarkan hasil wawancara dengan pihak informan kunci mengatakan bahwa Puskesmas Toto Utara memiliki waktu daftar tunggu, pemberian

pelayanan bagian . Seperti halnya yang dikatakan oleh informan sebagai berikut:

“semua itu punya daftar tunggu yakni 5 menit dari datang itu berapa menit”(SA,IK, P, 49 Tahun)

“efisiensi waktu dalam pemeriksaan itu cuman 5 menit, setelah itu langsung di serahkan ke bagian dokter”(SE, IK, L, 25 Tahun)

Dalam pelayanan pemeriksaan dibagian perawat, Seluruh informan mengatakan bahwa petugas kesehatan perawat dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien tidak menjelaskan kondisi pasien saat ini. Sebagaimana kutipan wawancara informan sebagai berikut:

“abis ba priksa kasana bo dorang suruh duduk ulang nanti ti dokter mo pangge, tidak ada dorang mo ba jelaskan kamari...” (SH, IB, P, 45 Tahun)

“tidak ada dorang ba kase jelaskan nanti ti dokter yang ba jelaskan kamari” (RD, IB, P, 41 Tahun)

Hal ini dilakukan karena pihak petugas kesehatan perawat tidak mempunyai kapasitas untuk menjelaskan kondisi pasien saat ini, nanti di bagian dokter yang akan menjelaskan. Hal ini berdasarkan informasi yang berasal dari informan SE sebagai berikut :

“setelah pemeriksaan itu torang serahkan di bagian dokter, perawat tidak menjelaskan kondisi pasien

nanti dokter yang ba jelaskan karna itu torang tidak punya kapasitas untuk menjelaskan mendetail” (SE, IK, L, 25 Tahun)

Semua Pasien yang datang ke puskesmas akan diterima semua, sehingga pelayanannya sama untuk pasien umum dan pasien BPJS PBI. Berdasarkan kutipan wawancara dari informan sebagai berikut :

“tidak ada perbedaan, pelayanan sama karena torang tidak tau juga kalau dia ini pasien BPJS PBI atau pasien umum, sampai-sampai tidak kelihatan mana pasien BPJS sama pasien umum. Nanti kelihatan Ketika dia mau minta surat rujukan. Karena nanti pasien minta surat rujukan akan dikenakan biaya” (SE, IK, L, 25 Tahun)

Hal ini di dukung oleh Seluruh informan mengatakan pelayanan BPJS PBI di Puskesmas Toto Utara baik. Seperti kutipan wawancara dari informan sebagai berikut:

“yaa..depe pelayanan bagus-bagus biar ti ibu pake KIS, ti ibu tidak ada perbedaan dengan pasien umum” (RD, IB, P, 41 Tahun)

Namun terkait dengan petugas perawat di puskesmas ada informan yang pernah mendapatkan perlakuan tidak nyaman dari tenaga kesehatan yang ada di puskesmas.

“pelayanan disini sebernarnya kurang karena ada perawat-

perawat tertentu yang agak jutek dia mo balayani kamari. yaa kalo untuk pelayanan BPJS menurut ti ibu tidak ada depe beda” (FD, IB, P, 53 Tahun)

3.1.2 Pelayanan Kesehatan Bagian Dokter

Berdasarkan hasil wawancara dari informan biasa bahwa Prosedur pelayanan kesehatan yang diterima pasien di bagian dokter sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yakni sebagai berikut:

“ti dokter mo ba kase tau kamari ti ibu pe tensi barapa, baru ti dokter mo tanya kalau apa yang ada rasa. Baru itu dia mo kase kamari resep” (SH, IB, P, 45 Tahun)

Dan hal ini seperti dinyatakan oleh pihak informan kunci bahwa prosedur pelayanan yang diterima pasien dibagian dokter memiliki *standar operasional prosedur* (SOP) yakni menjelaskan atau memberitahukan keadaan atau kondisi pasien saat datang berobat, yakni seperti kutipan informan kunci:

“pasien dilakukan pemeriksaan dengan ditanyakan apa yang dirasakan, kami sudah tidak melakukan penyuntikan lagi. Setelah itu kami memberikan resep” (IT, IK, P, 49 Tahun)

Untuk efisiensi ketepatan waktu pemberian pelayanan dibagian dokter berdasarkan hasil wawancara dengan

pihak informan kunci Seperti halnya yang dikatakan oleh informan sebagai berikut:

“efisiensi waktu dalam pelayanan dimulai dari jam 08.00 sampai dengan jam 14.00 dan untuk efisiensi waktu pemeriksaan minimal 5 sampai 15 menit, tapi kadang-kadang keblabasan so lewat 15 menit karena musti mo jelaskan dengan baik” (IT, IK, P, 49 Tahun)

Akan tetapi Informan biasa mengatakan bahwa ketepatan waktu dalam menunggu pemberian pelayanan pemeriksaan dari dokter cukup lama. Sebagaimana kutipan wawancara informan biasa sebagai berikut:

“biasa torang pasien yang datang duluan dari dokter dengan pegawai-pegawai lain cuman yang dibagian loket pendaftaran biasa dorang so ada, jadi cuman moba daftar diloket baru masih ba tunggu perawat dg dokter, jadi so ta lama lagi torang pasien ba tunggu” (IL, IB, P, 21 Tahun)

dalam Puskesmas Toto Utara sudah sudah mencukupi. Akan tetapi dokter merasa kewalahan jika punya jadwal turun lapangan Bersama petugas kesehatan lain untuk pemeriksaan posbindu, sehingga yang menggantikan posisi dokter adalah perawat seperti kutipan oleh informan kunci:

“sebernarnya sudah mencukupi, tetapi kami kewalahan karena biasa

sudah dibagi tugas untuk turun lapangan melakukan pemeriksaan dihari dan jam yang sama tetapi didesa yang berbeda jadi 2 orang dokter disini harus turun bersamaan seperti pemeriksaan posbindu,vaksinasi dan prolanis, karna ada pasien yang butuh torang juga macam dorang mo minta tanda tangan surat KIR dokter dan surat rujukan, soalnya dokter gigi dsini sementara masih ba lanjut kuliah diluar daerah, Jadi beberapa tenaga perawat di puskesmas yang ta tinggal ba ganti posisi dokter disini” (IT, IK, P, 49 Tahun)

Dan hal ini seperti yang dikatakan oleh informan biasa bahwa mereka merasa kurang cukup tenaga medis di Puskesmas Toto Utara, berdasarkan kutipan oleh informan biasa yaitu:

“menurut li ibu belum mencukupi, soalnya biasa kan ti ibu berobat disini, kadang ti ibu mo sampe kamari ti dokter so tidak ada dua-dua, dorang bilang masih turun lapangan ada vaksinasi, kalau deng ti dokter yang biasa ti ibu jaga b periksa akan ti ibu suka soalnya gaga itu dorang ti dokter, tidak sama deng yang ba ganti pati dokter ini” (WH, IB, P, 48 Tahun)

Beberapa informan biasa dari mereka mengatakan bahwa menurut mereka petugas medis/dokter dalam

melakukan pemeriksaan kepada pasien menjelaskan kondisi pasien saat ini. Seperti halnya yang dikatakan oleh informan biasa yaitu:

“Alhadulillah ti dokter mo ba jelaskan kamari saya pe keadaan, ti dokter m bilang kamari saya ciri penyakit apa, ti dokter m bilang kamari makanan apa yang tidak boleh saya m makan” (RD, IB, P, 41 Tahun)

Akan tetapi ada beberapa pasien yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan pada bagian dokter, hal ini dikarenakan dokter di gantikan dengan perawat. perawat tidak mengingatkan keadaan penyakit pasien saat melakukan pemeriksaan, Sebagaimana kutipan wawancara informan sebagai berikut:

“saya kalau jaga berobat disini jarang skali mo ta baku pas deng tidokter ada, salalu kalau mo kamari ti dokter ada turun lapangan, kalau menurut l saya ti dokter asli pe cara b periksa ba layani pasien gaga depe penjelasan, samua-samua dia m kase tau kamari, kalau b bukan t dokter asli tidak ada cuman b tnya kenapa saya, ada sakit apa, baru cuman dia m kse tau saya p BB,tensi, bo bagitu bru dia smo kase kamari kertas lo resep obat.” (IL, IB, P, 21 Tahun)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, tidak ada perbedaan proses dan prosedur

pelayanan medis antara pasien BPJS PBI. semua pasien umum datang ke puskesmas akan diterima semua prosedur pelayanan tidak ada perbedaan antara pasien BPJS PBI dengan pasien umum Berdasarkan kutipan wawancara dari informan kunci sebagai berikut:

“jelas sama karena dokter tidak tau kalau ini pasien BPJS atau umum. Apalagi torang ada dibagian perbatasan, sampe-sampe dari telaga torang layani. Kalau ada obat kase biar dari luar gratis. Karena torang tidak ada perda” (IT, IK, P, 49 Tahun)

Dan untuk informan biasa juga mengatakan bahwa mereka merasa tidak ada perbedaan antara pasien BPJS, PBI dan pasien umum pelayanan d semua pasien sama. Seperti pada kutipan informan tersebut:

“bagus pelayanan li dokter. Bo kalo ti ibu tidak mo mampan di sini ti ibu somo pigi di tempat praktek sana. Disini tidak ada perbedaan pelayanan untuk pasien PBI dan pasien umum” (NS, IB, P, 44 Tahun)

3.1.3 Pelayanan Kesehatan Bagian Kefarmasian

Berdasarkan hasil wawancara informan kunci pada bagian kefarmasian mengenai pelayanan Kesehatan kefarmasian Di Puskesmas Toto Utara dikatakan bahwa prosedur pelayanan yaitu menerima resep, mengambil atau

meracik obat setelah itu diberikan ke pasien, seperti pada kutipan informan sebagai berikut:

“prosedur pelayanan kami menerima resep yang diberikan pasien kemudian kita mengambil obat, atau meracik obat. Kemudian diberikan obat kepada pasien serta di jelaskan kepada pasien” (D, IK, P, 24 Tahun)

Dan untuk efisiensi waktu apoteker dalam melakukan persiapan dalam pemberian obat untuk persiapan dalam mengambil obat itu dibutuhkan waktu 5 sampai 15 menit. Berikut hasil kutipan dari informan kunci sebagai berikut:

“Efisiensi waktu untuk obat racikan dan obat jadi beda. Untuk obat jadi waktunya itu hanya 5 menit dan untuk racikan paling lama itu 15 menit” (D, IK, P, 24 Tahun)

Dalam hal ini, beberapa informan biasa mengatakan waktu untuk tunggu atau antri dalam resep obat melebihi efisiensi waktu yang ditetapkan seperti yang dikatakan oleh informan kunci. Berikut kutipan dari informan biasa sebagai berikut:

“ba tunggu obat itu lama skali, padahal cuman sedikit yang ba antri, baru tidak ada olo dorang mo ba kase tau kalau obat itu dia lagi mo racik” (WH, IB, P, 44 Tahun)

Informan kunci mengatakan belum mencukupi dikarenakan hanya ada dua tenaga dan yang satu ikut kegiatan diluar puskesmas. Berikut kutipan informan tersebut:

“belum mencukupi, kami kekurangan tenaga kefarmasian. Karena di bagian sini itu cuman hanya ada 2 orang. Terus yang satu itu jaga ikut posbindu” (D, IK, P, 24 Tahun)”

informan biasa, mereka mengatakan belum cukup tenaga kefarmasian, karena dalam pelayanan ini mereka merasa yang paling lambat pada bagian resep obat. Berikut kutipan dari informan biasa sebagai berikut:

“tauu, bulum mencukupi. Bo sedikit depe tenaga dibagian apotek ini, soalnya lama skali ba tunggu giliran” (AF, IB, P, 36 Tahun)

semua pasien umum datang ke puskesmas akan diterima semua tidak ada perbedaan antara pasien BPJS PBI dengan pasien umum semua sama dikarenakan puskesmas tidak ada perda. Berdasarkan kutipan wawancara dari informan kunci sebagai berikut:

“tidak ada perbedaan pemberian obat kepada pasien umum dan BPJS PBI. Kita memberikan obat sesuai resep yang di berikan dokter” (D, IK, P, 24 Tahun)

untuk pelayanan kepada pasien BPJS PBI dengan pasien umum tidak ada perbedaan dalam pemberian resp

obat. Berikut kutipan dari informan biasa sebagai berikut:

“pelayanan bagus, tidak ada yang mo ba marah-marah. Tidak ada perbedaan pelayanan pasien KIS dengan pasien umum. Cuma itu kendala di waktu dorang ini” (IL, IB P, 21 Tahun)

3.2 Pembahasan

3.2.1 Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang sudah baik terhadap prosedur pelayanan perawat yang diterima pasien, hal ini dapat dilihat dari penilaian informan biasa bahwa prosedur pelayanan yang diterima sesuai dengan prosedur SOP. Prosedur pelayanan perawat dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan yakni petugas memanggil pasien sesuai nomor an di catat dalam buku rekam medis (3).

Pada ketepatan waktu pelayanan perawat pasien menunjukkan persepsi kurang baik, hal ini dilihat dari penilaian informan biasa bahwa ketepatan waktu dalam menunggu pemberian pelayanan dibagian perawat cukup lama karena sudah melebihi batas waktu standar pelayanan minimal, hal ini karena beberapa perawat tidak fokus atau lebih mementingkan kepentingan mereka. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan perawat tidak

menetap di tempat pemeriksaan atau masih melakukan hal lain.

Pendapat ini sejalan dengan Rasnidiati (2020) menyatakan bahwa ketepatan waktu pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat dalam pemberian pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika ketepatan waktu dalam pemeriksaan pengobatan dan perawatan dirasakan lama akan menimbulkan ketidakpuasan pasien (4).

Menurut Utama (2013) waktu menunggu yang dirasakan lama dapat membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.(5)

Hasil penelitian menunjukkan pasien memiliki persepsi kurang baik dalam pemeriksaan pasien, hal ini karena perawat tidak menjelaskan dengan baik hasil pemeriksaan yang diperoleh pada saat setelah dilakukan pemeriksaan terhadap pasien dan ada juga perawat yang tidak memberitahu kepada pasien setelah dari pemeriksaan pasien harus menunggu kembali menunggu panggilan dokter.

Menurut Sudarjat (2016) tingkat kepuasan pasien berhubungan dengan bagaimana cara petugas berinteraksi dan memberikan respon kepada pasien. Semakin baik respon petugas maka pasien merasa semakin nyaman (6).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pasien memiliki persepsi mengenai pelayanan BPJS, PBI di

puskesmas Toto Utara sudah baik, hal ini pada penilain informan biasa mengatakan Puskesmas Toto Utara tidak ada perbedaan BPJS PBI dengan pasien umum, tidak dikenakan biaya pada pasien umum.

Sikap yang baik akan menanamkan kepercayaan pasien dengan cara menghargai, memperhatikan terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan secara manusiawi (7).

3.2.2 Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Dokter

Berdasarkan hasil penelitian diketahui pasien memiliki persepsi baik, merasakan puas terhadap sebuah pelayanan pelayanan dokter, hal tersebut dapat dilihat dari penilaian informan bahwa pelayanan dokter, keramahan dan kesigapan dokter, serta memberikan pelayanan medis sangat baik terhadap pasien BPJS PBI maupun pasien umum.

Menurut Supatra (2019) menyatakan bahwa sikap dokter terhadap pasien dan sakitnya merupakan kekuatan penting terhadap pasien dan sakitnya merupakan kekuatan penting yang mendukung upaya mencari jalan keluar dari keadaan sakit atau kesukaran hidup (8). Namun sebaliknya sikap dokter dapat memperlambat kesembuhan pasien, bila dokter tidak dapat menginterpretasi atau mengdiagnosis keluhan pasien dan gejala penyakit yang diderita (9).

Dalam ketepatan waktu dalam pelayanan dibagian dokter pasien mengatakan kurang baik karena dalam proses pemeriksaan dalam ruangan dokter hanya cepat akan tetapi kadang pasien lebih dulu datang dibandingkan dokter.

Menurut Noermalitasari (2015) menyatakan bahwa agar berhasil, layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien (tepat) (10)

Untuk jumlah dokter dalam pelayanan menurut standar kesehatan tim medis dalam Puskesmas Toto Utara sudah mencukupi yaitu tiga orang dokter terdiri dari dua dokter umum dan satu dokter gigi. Akan tetapi dokter merasa kewalahan jika punya jadwal kegiatan atau pengobatan diluar puskesmas bersama petugas kesehatan lain yaitu untuk pemeriksaan posbindu, vaksinasi dan prolansis.

Pendapat ini sejalan dengan Amanullah (2014) bahwa pelayanan yang bermutu dipengaruhi oleh salah satunya petugas kesehatan. Jadi harus seimbang antara jumlah petugas kesehatan dengan jumlah pasien yang berkunjung (11)

Berdasarkan pelayanan pemeriksaan dibagian dokter, infroman kunci mengatakan bahwa melakukan

pemeriksaan kepada pasien menjelaskan keadaan pasien saat berobat.

Menurut Sutinah (2018) bahwa aat diharapkan setiap dokter dapat bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampun dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui oleh pasien (12)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien BPJS PBI dengan pasien umum tidak memiliki perbedaan dimana pemeriksaannya sama rata. Namun hanya dibedakan untuk pasien rujukan di pungut biaya.

3.2.3 Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan Kefarmasian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pasien memiliki persepsi sudah baik pelayanan yang diterima oleh pasien, hal ini dalam penilaian informan biasa mengatakan bahwa bahwa dalam prosedur pelayanan dibagian kefarmasian tidak ada masalah apa-apa dalam hal ini didukung juga oleh informan kunci mengatakan bahwa pelayanan kesehatan kefarmasian di Puskesmas Toto Utara dikatakan bahwa prosedur pelayanan yaitu menerima resep, mengambil atau meracik obat setelah itu diberikan kepada pasien.

Dalam ketepatan waktu pengambilan obat diapotek pasien

menunjukkan persepsi kurang baik, hal ini dikarenakan pasien merasa belum terpenuhinya harapan pasien terhadap ketepatan waktu dalam resep obat melebihi efisiensi waktu yang ditetapkan. Hal ini juga hasil pengamatan peneliti bahwa para petugas tidak adanya komunikasi memberitahukan kepada pasien bahwa obat sedang diracik yang membutuhkan waktu yang lama sehingga pasien meraskan waktu menunggu obat sangat lama walaupun pasien yang dilayani hanya beberapa orang saja.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niranjana Banik (2013) yang membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan pasien (13)

Untuk jumlah pelayanan dibagian apotek Di Puskesmas Toto Utara pasien menunjukkan persepsi kurang baik, seperti penilaian informan biasa mereka mengatakan belum cukup tenaga kefarmasian, hal ini didukung juga oleh informan kunci. Informan kunci mengatakan belum mencukupi dikarenakan hanya ada dua tenaga dan yang satu ikut kegiatan diluar puskesmas. Sehingga membuat pasien

merasakan ketidakpuasan karena dalam pelayanan ini mereka merasa yang paling lambat pada bagian resep obat. Penelitian ini sejalan dengan Akhmad (2019) antara lain masalah kurangnya kompetensi dan keterbatasan waktu untuk diagnosis dan pengobatan, dan kurang komunikasi antara pasien dengan apoteker, kesulitan mengakses apotek (14)

Ketidaksesuaian jumlah apoteker yang tersedia akan berdampak pada kecepatan petugas kefarmasian dalam menyiapkan obat sesuai dengan resep. Kurangnya tenaga apoteker menjadikan pelayanan kefarmasian menjadi sedikit lebih lama untuk melayani pasien (15).

Pendapat sejalan dengan Novaryatiin (2018) Selain itu, pada saat pengambilan obat atau peracikan obat, petugas tidak bisa melakukan dengan terburu-buru karena membutuhkan ketelitian yang tinggi agar terhindar dari kesalahan pengambilan obat (16)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan beberapa pasien persepsi mengenai pelayanan BPJS, PBI di Puskesmas Toto Utara sudah baik. Penilaian informan biasa, mereka mengatakan untuk pelayanan kepada pasien BPJS PBI dengan pasien umum tidak ada perbedaan dalam pemberian resp obat. Dalam hal ini didukung juga oleh informan kunci mengatakan dalam pelayanan tidak ada perbedaan proses

pelayanan resep obat antara pasien BPJS PBI.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pasien memiliki persepsi yang baik terhadap prosedur pelayanan, pemeriksaan dokter, serta pelayanan BPJS PBI yang diberikan oleh perawat, dokter dan kefarmasian. Adapun pasien yang memiliki persepsi kurang baik yakni terhadap pelaksanaan pemeriksaan bagian perawat, ketepatan waktu pelayanan, serta jumlah tenaga dokter dan kefarmasian yang masih kurang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mariyam S. 886-2740-1-Pb. 2018;7(2):36–42.
2. Irwan. Metode Penelitian Kesehatan. Gorontalo: Zahir Publishing; 2021. 73–83 p.
3. Rodhiyatun¹, Edi Woeryanto² TNH. Persepsi Pasien Tentang Hospitality Terhadap Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal. Pros Konf Nas Ii Ppni Jawa Teng 2014. 2014;292–7.
4. Rasnidiati KAP. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di

- Kabupaten Buleleng. J Ilm Manaj Publik dan Kebijak Sos. 2020;4(1):1–18.
5. Utama PY, Apriatni EP, Listyorini S. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Abstraksi Pendahuluan Saat Ini Perkembangan Sektor Jasa Semakin Meningkat , Kontribusi Sektor Jasa Bagi Pertumbuhan Ekonomi Menghadapi Persaingan Dengan Kompetitor . Kajian Teori Pemasaran Jasa Industri Jasa Pada Sa. 2013;1–9.
6. Sudrajat A. Analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran online bpjs kesehatan. 2016;(November 2016).
7. Uny FE. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis And Importance Performance Analysis (Ipa) At The Study. 2015;122–33.
8. Saputra S, Studi P, Bisnis DM. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Volume 9 , Nomor 2 , September 2019 Issn : 2087-3077 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment Email : Suparnosaputra@Poltekpos.Ac.I d Email :
- Yulistianis98resty@Gmail.Com
Jurna. 2019;9(September):21–31.
9. Indrawati AD. Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta. 2014;135–42.
10. Noermalitasari E, Wahyuni S, Nugroho JA. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Smk Batik 1 Surakarta. 2015;(November).
11. Amanullah R, Wigati PA. Analisis Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan Karyawan dari Aspek Organisasi di Puskesmas Bulu Lor Semarang Suitability Analysis between Expectations and Reality of Employee from Organizational Aspect at Bulu Lor Public Health Center in Semarang. 2014;2.
12. Sutinah E, Simamora OR. Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. 2018;5(1):90–101.
13. Niranjana Banik. Dkk. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. 2013;
14. Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian

di Apotek Kecamatan Sukarame.
J Farm Malahayati [Internet].
2019;2(kepuasan konsumen):86–
98. Available from:
ejournalmalahayati.ac.id › farmasi
› article › download%0A

15. Stevani H, Putri AN, Side S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Media Farm. 2018;14(1):1.
16. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo J Pharm. 2018;1(1):22–6.