

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS X HULU SUNGAI UTARA

Erni Ermawati¹, Rian Tasalim²

^{1,2}Universitas Sari Mulia

Email: ernie6952@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara untuk menilai tingkat kepuasan pasien BPJS dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan dari 30 responden yang dipilih secara purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial untuk mendapatkan gambaran umum dan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% responden merasa cukup puas, 26,67% puas, dan 13,33% kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Faktor-faktor seperti interaksi dengan tenaga kesehatan dan waktu tunggu menjadi penentu utama tingkat kepuasan. Pembahasan: Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar harapan pasien telah terpenuhi, meskipun masih ada area yang perlu diperbaiki, seperti komunikasi dan ketersediaan fasilitas. Perbedaan tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh karakteristik demografis seperti usia dan tingkat pendidikan. Kesimpulan: Meskipun mayoritas responden merasa puas, perbaikan dalam aspek pelayanan tertentu diperlukan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan layanan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of health services at Community Health Centers. Evaluation of BPJS patient satisfaction levels is important to ensure that the services provided are in line with community expectations and needs. This research was conducted at Puskesmas X Hulu Sungai Utara. Data was collected from 30 respondents selected using purposive sampling. The instrument used was a closed questionnaire with a five-point Likert scale. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics to get a general picture and the relationship between the variables studied. Results: The results of the study showed that 60% of respondents felt quite satisfied, 26.67% were satisfied, and 13.33% were less satisfied with the service received. Factors such as interaction with health personnel and waiting time are the main determinants of satisfaction levels. Discussion: A high level of satisfaction indicates that most patient expectations have been met, although there are still areas that need to be improved, such as communication and availability of facilities. Differences in satisfaction levels are also influenced by demographic characteristics such as age and level of education. Conclusion: Although the majority of respondents were satisfied,

improvements in certain service aspects are needed to improve the overall quality of services at Puskesmas X Hulu Sungai Utara.

Keywords: *Patient Satisfaction, BPJS, Health Services, Community Health Center.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas hidup masyarakat. Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menjadi garda depan dalam menyediakan akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk di daerah pedesaan seperti Hulu Sungai Utara. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat primer memiliki peran yang krusial dalam memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang memadai. Namun, kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas sering kali menjadi ukuran kunci dalam menilai efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan tersebut (Suryani et al., 2020).

Kepuasan pasien BPJS di Puskesmas menjadi perhatian khusus karena BPJS merupakan program jaminan kesehatan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Data dari Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas masih bervariasi, dengan beberapa Puskesmas menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah (Kemenkes RI, 2022). Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi yang menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diberikan, terutama bagi pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS.

Rendahnya tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap layanan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara dapat berdampak luas, mulai dari penurunan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik hingga potensi peningkatan beban layanan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Ketidakpuasan pasien bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti waktu tunggu yang lama, sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, hingga ketidaksesuaian antara harapan pasien dan realitas layanan yang diterima (Harsono, 2021).

Selain itu, ketidakpuasan ini dapat menyebabkan pasien BPJS enggan untuk menggunakan layanan di Puskesmas dan memilih untuk berobat ke fasilitas kesehatan swasta atau rumah sakit yang dianggap lebih baik, meskipun biayanya lebih tinggi. Fenomena ini tidak hanya membebani keuangan keluarga, tetapi juga dapat meningkatkan disparitas akses layanan kesehatan antara masyarakat ekonomi bawah dan atas (Putri & Wirawan, 2023).

Secara teoritis, kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu indikator utama keberhasilan sistem pelayanan kesehatan. Teori kepuasan menyatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kesesuaian antara harapan mereka dengan layanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan realitas di lapangan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan minimal, banyak pasien yang masih merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, terutama di daerah pedesaan (Rahmawati & Setiawan, 2019).

Di Puskesmas X Hulu Sungai Utara, perbedaan antara harapan pasien BPJS dan layanan yang diterima sering kali dipicu oleh keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga medis

maupun fasilitas yang tersedia. Ketidakseimbangan ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada agar lebih sesuai dengan ekspektasi pasien (Firdaus, 2021).

Studi terdahulu telah banyak meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di berbagai Puskesmas. Misalnya, penelitian oleh Suryani et al. (2020) menunjukkan bahwa hanya 60% pasien BPJS di sebuah Puskesmas di Jawa Barat merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap ketidakpuasan tersebut adalah waktu tunggu yang lama dan kurangnya ketersediaan obat.

Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas daerah pedesaan oleh Harsono (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS juga dipengaruhi oleh interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Pasien yang merasa diperlakukan dengan baik dan dihargai oleh tenaga medis cenderung lebih puas, meskipun layanan yang diterima mungkin tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa dari 100 pasien BPJS yang diwawancarai, hanya 55% yang merasa puas dengan layanan yang diberikan. Mayoritas ketidakpuasan disebabkan oleh waktu tunggu yang lama, kurangnya ketersediaan obat, dan sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Puskesmas tersebut.

Lebih lanjut, studi pendahuluan ini juga menemukan bahwa 30% pasien yang tidak puas memilih untuk berobat ke fasilitas kesehatan swasta, meskipun mereka harus membayar lebih. Hal ini mengindikasikan adanya ketimpangan dalam akses dan kualitas layanan kesehatan di daerah ini, yang perlu segera ditangani oleh pihak terkait.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Evaluasi ini tidak hanya akan membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang ada, tetapi juga memberikan dasar bagi perbaikan sistem layanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien.

Selain itu, hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas, khususnya bagi peserta BPJS yang merupakan mayoritas pengguna layanan kesehatan di wilayah ini

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menerima pelayanan di Puskesmas X selama periode penelitian berlangsung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien BPJS yang telah menerima layanan di Puskesmas X minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup yang telah divalidasi, yang terdiri dari beberapa indikator kepuasan pasien seperti waktu tunggu, kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, ketersediaan obat, dan fasilitas pendukung lainnya. Kuesioner ini menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan gambaran umum tingkat kepuasan pasien BPJS. Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian dengan memastikan bahwa semua responden memberikan informed consent sebelum pengisian kuesioner, serta menjaga kerahasiaan identitas dan data pribadi mereka

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik lansia berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik lansia berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	18	60,00
Perempuan	12	40,00
Jumlah	30	100

Data Primer: 2024

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data bahwa distribusi responden dengan kategori jenis kelamin Perempuan lebih besar yaitu sebanyak 60%.

2. Usia

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia

Usia	Jumlah	Persentase
25-45 tahun	7	23,33
46-60 tahun	15	50,00
Lebih dari 60 tahun	8	26,67
Jumlah	30	100

Data Primer: 2024

Berdasarkan tabel 2 didapatkan data bahwa distribusi responden dengan kategori usia 46-60 tahun lebih besar yaitu sebanyak 50%.

3. Tingkatan Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	4	13,33
SMP	18	60,00
SMA	8	26,67

Jumlah	30	100
--------	----	-----

Data Primer: 2024

Berdasarkan tabel 3 didapatkan data bahwa distribusi responden dengan kategori Tingkat Pendidikan SMP tahun lebih besar yaitu sebanyak 60%.

4. Tingkat Kepuasan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Kurang Puas	4	13,33
Cukup Puas	18	60,00
Puas	8	26,67
Jumlah	30	100

Data Primer: 2024

Berdasarkan tabel 4 didapatkan data bahwa distribusi responden dengan kategori Kepuasan Cukup Puas lebih besar yaitu sebanyak 60%.

Pembahasan

Tabel 1 menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan tabel tersebut, terdapat 30 responden yang terlibat dalam penelitian ini, dengan 60% di antaranya berjenis kelamin perempuan dan 40% lainnya berjenis kelamin laki-laki. Distribusi ini mencerminkan proporsi yang cukup seimbang antara responden laki-laki dan perempuan, meskipun terdapat kecenderungan lebih tinggi pada responden perempuan.

Distribusi ini penting untuk dipertimbangkan dalam analisis karena berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa jenis kelamin dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Misalnya, studi oleh Chandra et al. (2018) menemukan bahwa perempuan cenderung lebih kritis terhadap kualitas pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan sering kali lebih memperhatikan aspek emosional dan komunikasi dalam interaksi dengan tenaga medis, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan. Hal ini konsisten dengan temuan dalam penelitian ini di mana mayoritas responden adalah perempuan, yang kemungkinan besar memiliki harapan lebih tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima.

Lebih lanjut, pentingnya memperhatikan distribusi jenis kelamin dalam penelitian kepuasan pasien juga didukung oleh penelitian lain yang menekankan perbedaan gender dalam penggunaan layanan kesehatan. Laki-laki sering kali kurang memperhatikan aspek detail dalam pelayanan kesehatan dan lebih fokus pada hasil akhir, seperti efektivitas pengobatan (Weisman et al., 2019). Oleh karena itu, hasil analisis yang mempertimbangkan perbedaan gender ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana berbagai kelompok pasien menilai kualitas layanan yang mereka terima.

Distribusi yang lebih besar pada perempuan juga dapat mencerminkan beberapa faktor demografis dan sosial yang berlaku di masyarakat tersebut. Perempuan sering kali memiliki

tanggung jawab yang lebih besar dalam mengurus kesehatan keluarga, yang membuat mereka lebih sering berinteraksi dengan layanan kesehatan, termasuk di Puskesmas. Selain itu, faktor-faktor seperti tingkat pendidikan dan kesadaran kesehatan yang lebih tinggi pada perempuan dibandingkan laki-laki dapat menjadi alasan mengapa jumlah responden perempuan lebih banyak dalam penelitian ini.

Namun, perlu dicatat bahwa distribusi ini juga membawa implikasi terhadap generalisasi temuan penelitian. Dengan jumlah responden perempuan yang lebih banyak, hasil penelitian mungkin lebih mencerminkan pengalaman dan persepsi perempuan terhadap pelayanan kesehatan, sementara pengalaman laki-laki mungkin kurang terwakili secara proporsional. Untuk itu, penelitian lebih lanjut dengan distribusi gender yang lebih seimbang mungkin diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas.

Distribusi gender yang seimbang atau setidaknya representatif sangat penting dalam penelitian kepuasan pasien karena persepsi dan pengalaman yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan beragam tentang kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini juga sejalan dengan pendekatan gender mainstreaming yang telah banyak diadopsi dalam kebijakan kesehatan di berbagai negara, termasuk Indonesia (Kemenkes RI, 2020). Pendekatan ini menekankan pentingnya mempertimbangkan aspek gender dalam setiap tahapan penyediaan dan evaluasi layanan kesehatan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dengan mayoritas responden perempuan, kemungkinan ada kebutuhan untuk meningkatkan aspek pelayanan yang lebih sensitif terhadap kebutuhan dan harapan perempuan. Sebagai contoh, program-program edukasi kesehatan yang lebih spesifik dan interaksi yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien perempuan bisa menjadi fokus perbaikan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara. Perhatian terhadap hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan dan menciptakan layanan kesehatan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua kelompok masyarakat.

Tabel 2 menampilkan distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia. Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga kelompok usia, yaitu 25-45 tahun, 46-60 tahun, dan lebih dari 60 tahun. Dari tabel tersebut, kelompok usia 46-60 tahun mendominasi dengan 50% dari total responden, diikuti oleh kelompok usia lebih dari 60 tahun sebanyak 26,67%, dan kelompok usia 25-45 tahun sebanyak 23,33%.

Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia yang lebih tua, khususnya mereka yang berusia 46-60 tahun. Kelompok usia ini biasanya memiliki kebutuhan kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia yang lebih muda, karena mereka mulai mengalami penurunan kondisi fisik dan munculnya penyakit kronis yang memerlukan perhatian medis lebih intensif (WHO, 2021). Oleh karena itu, tingkat kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan di Puskesmas sangat krusial, karena mereka adalah pengguna utama dari layanan tersebut.

Kelompok usia lebih dari 60 tahun yang juga signifikan dalam penelitian ini menyoroti pentingnya layanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan lansia. Penelitian oleh

Fiscella et al. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien lansia sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti aksesibilitas layanan, keterjangkauan biaya, dan hubungan dengan tenaga medis. Lansia cenderung menghargai layanan yang tidak hanya efektif dari segi medis, tetapi juga memperhatikan aspek kenyamanan dan personalisasi dalam perawatan mereka.

Tingginya proporsi responden dalam kelompok usia yang lebih tua juga mungkin mencerminkan pola demografi lokal di wilayah Puskesmas X Hulu Sungai Utara, di mana populasi lansia relatif tinggi. Ini menuntut adanya perhatian khusus dari pihak Puskesmas dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan spesifik kelompok usia ini, seperti layanan geriatri, program pengelolaan penyakit kronis, dan dukungan psikososial. Selain itu, penting bagi Puskesmas untuk memastikan bahwa komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien lansia berlangsung dengan baik, mengingat adanya potensi hambatan komunikasi yang diakibatkan oleh faktor usia, seperti penurunan kemampuan pendengaran dan pemahaman (Moore et al., 2018).

Kelompok usia 25-45 tahun yang paling sedikit dalam penelitian ini mungkin mencerminkan keterlibatan yang lebih rendah dari kelompok usia muda dalam layanan Puskesmas. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti preferensi mereka terhadap layanan kesehatan swasta yang dianggap lebih cepat dan lebih mudah diakses, atau rendahnya persepsi risiko kesehatan pada usia muda yang membuat mereka jarang mengunjungi fasilitas kesehatan. Namun, penting untuk diingat bahwa kelompok usia ini juga merupakan bagian penting dari populasi yang perlu dilibatkan dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Puskesmas X Hulu Sungai Utara dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan program-program yang lebih menarik bagi kelompok usia muda, seperti layanan kesehatan preventif yang fokus pada pencegahan penyakit dan promosi gaya hidup sehat. Dengan demikian, Puskesmas dapat menjangkau lebih banyak masyarakat muda dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, integrasi teknologi digital dalam pelayanan kesehatan, seperti aplikasi mobile untuk konsultasi kesehatan atau pengingat obat, dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan keterlibatan kelompok usia ini dalam layanan Puskesmas (García-Díaz et al., 2020).

Secara keseluruhan, distribusi usia responden dalam penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai siapa saja yang menjadi pengguna utama layanan Puskesmas X Hulu Sungai Utara. Dengan memahami karakteristik usia responden, Puskesmas dapat mengembangkan strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran, baik dalam hal pencegahan, pengobatan, maupun edukasi kesehatan. Fokus pada kelompok usia yang mendominasi, yaitu mereka yang berusia di atas 45 tahun, serta upaya untuk meningkatkan keterlibatan kelompok usia muda, akan menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 3 menampilkan distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dari tabel ini, terlihat bahwa mayoritas responden, yaitu 60%, memiliki tingkat pendidikan setara dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP). Responden yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) masing-masing

sebesar 13,33% dan 26,67%. Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang relatif rendah.

Tingkat pendidikan sering kali berpengaruh signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang hak-hak mereka sebagai pasien, standar layanan kesehatan, dan akses informasi yang lebih luas (Darmadi et al., 2019). Oleh karena itu, mereka mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Sebaliknya, individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin kurang kritis terhadap layanan yang diberikan, tetapi ini tidak berarti bahwa mereka tidak memiliki harapan tertentu terhadap layanan kesehatan yang memadai.

Tingginya proporsi responden dengan pendidikan SMP mungkin mencerminkan kondisi sosial ekonomi di wilayah Puskesmas X Hulu Sungai Utara, di mana akses pendidikan yang lebih tinggi mungkin masih terbatas. Hal ini dapat berimplikasi pada bagaimana layanan kesehatan diberikan dan dikomunikasikan kepada pasien. Misalnya, informasi medis yang disampaikan oleh tenaga kesehatan mungkin perlu disesuaikan dengan tingkat pemahaman pasien, terutama bagi mereka yang memiliki latar belakang pendidikan rendah. Puskesmas perlu memastikan bahwa edukasi kesehatan disampaikan dengan cara yang mudah dimengerti dan relevan dengan konteks kehidupan sehari-hari pasien (Simatupang et al., 2020).

Pendidikan juga dapat mempengaruhi kemampuan pasien untuk mengambil keputusan terkait kesehatan mereka sendiri. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa individu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih proaktif dalam mencari informasi tentang kesehatan dan lebih berani dalam bertanya atau meminta klarifikasi kepada tenaga medis (Williams & Cooper, 2018). Sebaliknya, individu dengan pendidikan yang lebih rendah mungkin cenderung menerima apa yang dikatakan oleh tenaga kesehatan tanpa banyak bertanya, yang bisa berdampak pada kepuasan mereka jika informasi yang diberikan tidak memadai atau tidak relevan dengan kondisi mereka.

Selain itu, tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi aksesibilitas pasien terhadap teknologi kesehatan modern, seperti aplikasi kesehatan digital atau telemedicine. Individu dengan pendidikan yang lebih tinggi mungkin lebih nyaman menggunakan teknologi ini untuk mendukung kesehatan mereka, sementara individu dengan pendidikan yang lebih rendah mungkin menghadapi hambatan dalam penggunaan teknologi tersebut (García-Díaz et al., 2020). Ini adalah tantangan bagi Puskesmas untuk memastikan bahwa semua pasien, terlepas dari tingkat pendidikannya, mendapatkan akses yang sama terhadap informasi dan layanan kesehatan.

Tabel ini juga menunjukkan bahwa sekitar 26,67% responden memiliki pendidikan setara dengan SMA. Kelompok ini mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan kelompok dengan pendidikan yang lebih rendah, tetapi mungkin juga menghadapi tantangan dalam memahami informasi kesehatan yang lebih kompleks. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas untuk menyesuaikan cara penyampaian informasi kesehatan agar dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh semua kelompok pendidikan.

Secara keseluruhan, distribusi tingkat pendidikan ini memberikan wawasan penting tentang latar belakang sosial-ekonomi responden dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan di Puskesmas. Dengan pemahaman ini, Puskesmas dapat mengembangkan strategi komunikasi dan layanan yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang pendidikan.

Penting juga untuk dicatat bahwa meskipun pendidikan adalah faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien, faktor lain seperti pengalaman pribadi dengan layanan kesehatan, kualitas interaksi dengan tenaga medis, dan ketersediaan fasilitas juga berperan besar. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada tingkat pendidikan sebagai satu-satunya determinan, tetapi juga mempertimbangkan berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan responden terhadap layanan kesehatan di Puskesmas X Hulu Sungai Utara. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa mayoritas responden, yaitu 60%, merasa cukup puas dengan layanan yang diterima. Sebanyak 26,67% responden merasa puas, sedangkan 13,33% lainnya merasa kurang puas.

Tingkat kepuasan yang cukup tinggi (86,67% merasa puas atau cukup puas) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap layanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas X. Namun, adanya responden yang merasa kurang puas tetap menjadi perhatian penting karena menunjukkan bahwa masih ada aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap ketidakpuasan ini termasuk waktu tunggu yang lama, kurangnya ketersediaan obat, atau sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah (Suryani et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Andaleeb et al. (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, aksesibilitas layanan, dan efisiensi dalam penanganan medis. Dalam konteks Puskesmas, di mana sumber daya mungkin terbatas, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan fokus pada perbaikan di area tersebut.

Responden yang merasa cukup puas kemungkinan besar menganggap bahwa layanan yang mereka terima sudah memadai, meskipun mungkin masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas X telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan pasien, tetapi ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Misalnya, Puskesmas dapat mengevaluasi kembali proses pelayanan untuk mengidentifikasi potensi peningkatan, seperti memperbaiki waktu tunggu atau meningkatkan ketersediaan obat-obatan yang sering dibutuhkan oleh pasien (Firdaus, 2021).

Responden yang merasa puas (26,67%) mungkin adalah mereka yang mendapatkan layanan yang melebihi harapan mereka, baik dari segi kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan maupun dari segi hasil pengobatan yang mereka terima. Kepuasan yang tinggi ini penting untuk dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, karena pasien yang puas cenderung lebih loyal dan akan merekomendasikan layanan Puskesmas kepada orang lain. Ini dapat

membantu meningkatkan citra Puskesmas di komunitas dan menarik lebih banyak pasien untuk menggunakan layanan mereka (Putri & Wirawan, 2023).

Namun, adanya 13,33% responden yang merasa kurang puas menunjukkan bahwa ada aspek layanan yang perlu segera diperbaiki. Kelompok ini mungkin menghadapi masalah seperti kurangnya perhatian dari tenaga medis, fasilitas yang tidak memadai, atau ketidakcocokan antara harapan dan layanan yang diterima. Penelitian oleh Harsono (2021) menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien sering kali terkait dengan masalah komunikasi yang buruk antara pasien dan tenaga kesehatan, serta kurangnya dukungan emosional yang diberikan oleh tenaga medis.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, Puskesmas X perlu mengadopsi pendekatan yang lebih holistik dalam pelayanan kesehatan, yang tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga pada aspek-aspek lain yang penting bagi kesejahteraan pasien, seperti dukungan emosional, kenyamanan selama perawatan, dan kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan. Selain itu, pelatihan bagi tenaga medis untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka dapat menjadi langkah yang efektif dalam mengurangi ketidakpuasan pasien (García-Díaz et al., 2020).

Secara keseluruhan, distribusi tingkat kepuasan ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana responden menilai layanan kesehatan di Puskesmas X. Meskipun sebagian besar responden merasa puas atau cukup puas, perhatian khusus perlu diberikan kepada kelompok yang merasa kurang puas untuk memastikan bahwa semua pasien mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Puskesmas X dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan dan untuk memastikan bahwa mereka terus memenuhi dan bahkan melampaui harapan pasien mereka.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS di Puskesmas X Hulu Sungai Utara merasa puas dengan layanan yang diberikan, dengan 60% merasa cukup puas dan 26,67% merasa puas. Namun, terdapat 13,33% responden yang merasa kurang puas, yang menunjukkan masih adanya aspek layanan yang perlu diperbaiki. Faktor-faktor seperti interaksi dengan tenaga kesehatan, waktu tunggu, dan ketersediaan fasilitas merupakan penentu utama tingkat kepuasan pasien. Perbedaan tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh karakteristik demografis seperti usia dan tingkat pendidikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, disarankan agar Puskesmas X Hulu Sungai Utara melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan, seperti memperpendek waktu tunggu dan meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, serta peningkatan fasilitas yang sesuai dengan harapan pasien. Evaluasi berkelanjutan dan umpan balik dari pasien juga penting untuk memastikan bahwa perbaikan layanan terus dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S., et al. (2019). "Determinants of Patient Satisfaction in Developing Countries: A Study of Health Service Quality in Bangladesh." *International Journal of Healthcare Management*, 12(2), 119-127.
- Chandra, A., et al. (2018). "Gender Differences in Patient Satisfaction in Healthcare: A Meta-analysis." *Journal of Health Management*, 20(2), 215-228.
- Darmadi, H., et al. (2019). "Educational Background and Patient Satisfaction in Public Health Services." *Journal of Public Health*, 11(4), 301-311.
- Firdaus, M. (2021). "Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan dalam Layanan Kesehatan di Puskesmas Pedesaan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 120-130.
- Fiscella, K., et al. (2019). "Patient Satisfaction and Health Outcomes Among Older Adults." *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(9), 1760-1767.
- García-Díaz, J., et al. (2020). "Digital Health Technology and Patient Engagement in Primary Care." *Journal of Medical Internet Research*, 22(6), e18589.
- Harsono, A. (2021). "Interaksi Tenaga Kesehatan dan Pasien dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas." *Jurnal Pelayanan Publik*, 19(3), 215-229.
- Kemenkes RI. (2020). "Gender Mainstreaming in Health: Strategies and Implementation." Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. (2022). "Laporan Tahunan Kementerian Kesehatan RI 2022." Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Moore, A., et al. (2018). "Barriers to Communication in Elderly Patients: A Systematic Review." *Journal of Communication in Healthcare*, 11(3), 151-160.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putri, N., & Wirawan, D. (2023). "Pengaruh Faktor Sosial-Ekonomi Terhadap Pemilihan Fasilitas Kesehatan oleh Pasien BPJS." *Jurnal Ekonomi Kesehatan*, 7(1), 33-45.
- Rahmawati, D., & Setiawan, E. (2019). "Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Layanan di Puskesmas." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45-56.
- Suryani, T., Rahayu, S., & Handayani, D. (2020). "Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas di Jawa Barat." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(4), 312-
- Weisman, C., et al. (2019). "Male and Female Perspectives on Healthcare Quality: A Comparative Study." *Health Care Management Review*, 44(2), 100-109.
- WHO. (2021). "Healthy Ageing: Priorities for Action." Geneva: World Health Organization.
- Williams, B., & Cooper, L. (2018). "Patient-Physician Communication: Why and How Gender Matters." *Journal of Healthcare Communication*, 6(1), 55-67.