

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Wapunto Kecamatan Duruka Kabupaten Muna

Wa Ode Kembar Sari Widyaningsi¹; Justawan²; Tanzil³; Muh. Yusuf⁴

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, sariwaode4@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Wapunto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak tiga orang. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam mengukur kepuasan pasien Kartu Indonesia sehat menggunakan lima dimensi pengukuran kepuasan yaitu: dimensi ketanggapan didapatkan pasien sudah puas dengan pelayanan di Puskesmas Wapunto. Dimensi keandalan didapatkan pasien belum sepenuhnya merasa puas karena pelayanan yang ada di Puskesmas Wapunto memakan waktu cukup lama dan merasa masih perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia. Dimensi empati didapatkan pasien sudah puas dengan pelayanan di Puskesmas Wapunto. Dimensi jaminan didapatkan pasien belum sepenuhnya merasa puas karena masih terdapat pasien yang masih dimintai melakukan proses pembayaran meskipun ia merupakan pengguna Kartu Indonesia Sehat. Dimensi bukti langsung didapatkan pasien sudah puas dengan pelayanan di Puskesmas Wapunto.

Kata kunci : *Analisis Pelayanan, Jaminan Kesehatan, Kepuasan Pasien.*

Abstract

This study aims to determine the level of patient satisfaction on national health insurance services of Indonesian healthcare cards in the Wapunto Puskesmas. The method used in this research is a qualitative that is descriptive. Informants in this study were three people. Data collection techniques are observation, interview and documentation. The data analysis used is data collection, data reduction, data presentation and conclusion. The results of this study show that in measuring the satisfaction of Indonesian healthcare patients using five dimensions of satisfaction measurement namely: Dimensions incidence in earnings are satisfied with the services in the Wapunto Puskesmas. Dimensions of reliability in earnings have not been fully satisfied because the services in the Wapunto Puskesmas take a long time and still need the addition of the number of human resources. The dimensions of empathy in the patient are satisfied with the service in the Wapunto Puskesmas. The dimension of the guarantee in the patient has not fully satisfied because there are still patients who are still being asked to make a payment process even though he is a healthy Indonesian card user. Dimensions of Direct Evidence In Get Patients are satisfied with the Services in the Wapunto Puskesmas.

Keywords : *Service Analysis, Health Insurance, patient satisfaction.*

Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 ayat (2) menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, dalam pasal 30 ayat (1) menyatakan fasilitas pelayanan kesehatan menurut jenis pelayanannya terdiri dari pelayanan Kesehatan Perseorangan dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat, ayat (2) fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, tingkat dua dan tingkat ketiga. Upaya-upaya kesehatan, dalam hal ini upaya kesehatan perseorangan, diselenggarakan melalui upaya-upaya peningkatan, pencegahan, pengobatan, pemulihan dan paliatif yang ditujukan pada perseorangan, dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, berkesinambungan dan didukung sistem rujukan yang berfungsi secara mantap. (Ali, 2015).

Indonesia memiliki Kebijakan Program Pembangunan yang telah dituangkan dalam Program Nawa Cita Presiden Joko Widodo yakni untuk membangun Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai mana tertuang dalam Pembukaan UUD 1945. Dalam rangka mewujudkan Nawa Cita tersebut maka pemerintah mengeluarkan beberapa program diantaranya yaitu Program Kartu Indonesia Pintar, Program Kartu Indonesia Sehat, dan Program Keluarga Sejahtera. Upaya program kesehatan pemerintah ini kemudian disampaikan dengan diselenggarakannya Program Kartu Indonesia Sehat yang disingkat menjadi "KIS". KIS dikeluarkan untuk merepak seluruh masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan secara merata, sehingga dengan diterapkannya program KIS ini diharapkan tidak ada lagi hambatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Sianturi, 2018). KIS merupakan kelanjutan dari program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang diluncurkan pada 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan mengatakan hingga akhir Maret 2021, jumlah peserta program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) telah mencapai 82,3% dari total penduduk Indonesia (Kontan.co.id22, 2021).

Pelayanan kesehatan menurut DEPKES RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Azwar (1996), pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari

pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajiban, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu

Pengukuran tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional penting dilakukan demi memenuhi harapan pasien. Pemerintah Indonesia telah mengaturnya dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan pasal 42, bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta jaminan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan. Untuk mengetahui bermutu atau tidaknya pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari kepuasan pasien yang mengakses pelayanan kesehatan. Pemerintah Indonesia juga mengatur tentang pelayanan publik yang seharusnya di dapatkan oleh para pasien dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik pasal 20 ayat 2, bahwa pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman".

Peraturan Menteri Kesehatan Nomer 75 tahun 2014 mengatakan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Menkes RI, 2014).

Puskesmas Wapunto sendiri mulai beroperasi pada tahun 1998. Wilayah kerja puskesmas Wapunto terdiri dari daratan yang berbukit-bukit dan pesisir pantai yang digunakan oleh masyarakat sebagai lokasi perumahan dan pertanian. Puskesmas Wapunto merupakan puskesmas non rawat inap. Jumlah penduduk sebanyak 12.719 jiwa. Puskesmas Wapunto selalu berusaha untuk melayani dengan baik dengan segala kebutuhan perawatan yang meliputi pengobatan, pencegahan, peningkatan kesehatan, pemulihan kesehatan dengan harapan pasien memperoleh kepuasan pelayanan kesehatan. Namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wapunto masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien. Terlebih mereka yang menggunakan kartu jaminan kesehatan seperti Kartu Indonesia Sehat. Menurut data dari Puskesmas Wapunto tahun 2022 pengguna JKN-KIS mencapai 75% dari jumlah penduduk kelurahan Wapunto yaitu sekitar 9.539 jiwa.

Pada pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Wapunto, ditemukan fakta adanya permasalahan yang menunjukkan bahwa terdapat persepsi masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang

diberikan oleh Puskesmas Wapunto bahwa Puskesmas Wapunto belum dapat berjalan secara maksimal karena secara umum masih terdapat kekurangan. Berdasarkan dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti setelah melihat dan mengamati secara langsung mengenai kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Wapunto serta dari hasil wawancara yang dilakukan kepada staf dari Puskesmas Wapunto yang menjelaskan bahwa masalah yang dihadapi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Wapunto adalah seperti adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pengguna layanan kesehatan. Biasanya yang menjadi sasaran adalah sikap para petugas medis pada unit pelayanan Puskesmas, sikap petugas administrasi dan penyediaan obat-obatan yang terbatas. Sehingga kualitas pelayanan di Puskesmas Wapunto untuk kepuasan pasien masih rendah, hal tersebut dikarenakan oleh berbagai kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wapunto kepada masyarakat yang berobat kesana. Mulai dari kondisi fisik Puskesmas, pelayanan kesehatan, obat-obatan hingga tenaga medis yang masih kurang.

Sudah banyak penelitian yang membahas mengenai Kepuasan Pasien Pengguna JKN KIS seperti studi dari Paundanan, M. (2020) yang mengambil fokus di RSUD Anuntaloko Parigi, Kemudian studi dari Triyana (2020) yang fokus di rawat inap Puskesmas, dan studi dari Maria & Madari (2021) mengenai faktor yang berhubungan dengan pemakaian KIS. Namun dari studi tersebut belum ada yang meneliti mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Wapunto Muna. Sehingga arah penelitian ini tertuju kepada kepuasan para pasien pengguna JKN-KIS terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Wapunto.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan peneliti diperoleh dengan menggunakan teknik sebagai berikut: (1) Penelitian kepustakaan yang dilakukan melalui pengumpulan dan penelitian literatur yang relevan dengan permasalahan yang dikaji untuk mendapatkan kejelasan upaya penyusunan landasan teori yang sangat berguna dalam pembahasan selanjutnya, literatur tersebut dapat berupa dokumen, buku, catatan-catatan, makalah, laporan, arsip, monografi, dan lain-lain terutama yang terkait dengan permasalahan peneliti. (2) Penelitian lapangan, yang dilakukan dengan cara observasi ke lokasi penelitian. Teknik yang digunakan dengan cara ini adalah wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Teknik pengelolaan data

dalam penelitian kualitatif ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Wapunto

Kepuasan pasien secara luas meliputi banyak faktor yang terkait didalamnya. Menurut Parasuraman kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi, diantaranya ketanggapan, keandalan, empati, jaminan dan bukti langsung. Keseluruhan dimensi tersebut sangat menentukan persepsi pasien terhadap penilaian kualitas pelayanan. Sehingga keseluruhan dimensi tersebut harus diperhatikan karena akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1. Hasil Wawancara Peneliti dengan Pasien Pengguna JKN-KIS di Puskesmas Wapunto Tahun 2022

No	Dimensi Kepuasan	Informan	Hasil Wawancara	Baik/Buruk
1	Ketanggapan	Sinarti	Pegawai sudah cukup tanggap baik itu petugas loket, perawat, dokter, apoteker maupun petugas lain memberi respon yang baik.	Baik
		Salda	Dokter juga memberikan respon yang baik dan sabar dalam menjelaskan gejala penyakit yang saya alami saat ini.	Baik
		Herlina	Pegawai memberikan penjelasan dengan menggunakan nada bicara yang tinggi dan terlalu cepat yang seakan-akan sedang marah.	Buruk
2	Keandalan	Sinarti	Masalah ketepatan waktu, sering terjadi keterlambatan dalam melakukan pelayanan	Buruk
		Salda	Waktu tunggu di Puskesmas terlalu lama dan lamanya waktu tunggu karena terbatasnya SDM yang melayani pasien.	Buruk
		Herlina	Semua penjenguk diperbolehkan masuk di ruang persalinan dan mereka melihat semua proses persalinan pasien sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pasien.	Buruk
3	Empati	Sinarti	Ada beberapa pegawai yang lebih mendahulukan orang yang	Buruk

			dikenalnya atau keluarganya untuk melakukan pengobatan ketimbang dengan pasien lain yang datang lebih awal.	
		Salda	Petugas loket, perawat, dokter, apoteker maupun petugas lain memberi respon yang baik ketika pasien bertanya.	Baik
		Herlina	Pegawai mudah memahami setiap masalah atau keluhan yang di sampaikan para pasien.	Baik
4	Jaminan	Sinarti	Pelayanannya tidak dapat dipercaya karena bagian apotiknya masih kurang ketersediaan obat-obatan.	Buruk
		Salda	Pegawai di Puskesmas Wapunto dapat dipercaya karena tidak terdapat hal yang mengganjal dari proses pelayanan.	Baik
		Herlina	Masih terdapat pegawai tidak dapat dipercaya karena masih meminta bayaran kepada pasien meskipun pengguna KIS.	Buruk
5	Bukti Langsung	Sinarti	Puskesmas Wapunto sudah memberikan rasa aman bagi pasien karena kondisi bangunan yang masih terlihat baru dan kokoh.	Baik
		Salda	Sarana-prasarana yang diberikan pihak Puskesmas Wapunto dalam proses pelayanan para pasien cukup baik.	Baik
		Herlina	Sempit atau kecilnya ruang tunggu apotek, suhu di ruang tunggu masih relatif panas, kurangnya pengeras suara sehingga pasien kurang jelas mendengar penyebutan nomor antrian terutama pada pasien lansia.	Buruk

Sumber : Hasil Analisis Penelitian (2022)

Ketanggapan yaitu kemampuan untuk dapat menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Bentuk dari ketanggapan ini antara lain dapat berupa menghargai, menghormati, mendengarkan keluhan, responsif, dan memberikan perhatian. Ketanggapan yang baik di antara petugas kesehatan dan pasien dalam

pelaksanaan pelayanan kesehatan membentuk persepsi positif pasien dan akan berkontribusi pada peningkatan citra Puskesmas di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa 2 orang informan menyatakan sudah puas dengan dimensi ketanggapan yang ada di Puskesmas Wapunto. Alasannya adalah karena baik petugas loket, perawat, dokter, apoteker maupun petugas lain memberi respon yang baik ketika pasien bertanya. Selain itu, pada saat di ruang obat juga apoteker menjelaskan bagaimana aturan minum obat yang sesuai dengan dosis dari masing-masing obat yang diberikan kepada pasien. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan dimana, pegawai di Puskesmas Wapunto bisa menghargai, menghormati, mendengarkan keluhan, responsif, dan memberikan perhatian yang baik kepada para pasien. Namun terdapat pula 1 orang informan yang menyatakan bahwa mereka menginginkan komunikasi yang lebih intens lagi agar ia mengetahui benar penyakit yang sedang dialaminya saat ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2016), bahwa terdapat pengaruh dimensi ketanggapan yang dilakukan oleh pegawai dimana kurangnya komunikasi yang lebih agar pasien lebih memahami penyakit yang dideritanya. Informan juga menilai bahwa petugas masih kurang ramah dalam melayani pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi ketanggapan, pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keandalan yaitu kemampuan untuk dapat melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan juga merupakan kemampuan dari pihak pemberi layanan bagi pelanggan yang bersinggung langsung dengan harapan konsumen. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan para pasien. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informan kurang puas dengan pelayanan Puskesmas diukur dari dimensi keandalan. Para konsumen merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Wapunto memakan waktu cukup lama yang seharusnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yaitu yang tertera di SOP kurang dari 10 menit dan berpendapat bahwa lamanya waktu tunggu tersebut dikarenakan terbatasnya SDM yang melayani pasien sehingga menganggap bahwa perlu dilakukan penambahan SDM di puskesmas Wapunto. Hal tersebut sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan dimana, waktu tunggu di Puskesmas memakan waktu yang cukup lama, biasanya karena

keterlambatan dokter atau pegawai lain yang datang ke Puskesmas sehingga membuat para pasien menunggu kedatangannya. Selain itu terdapat informan tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut (mentolerir waktu tunggu) tetapi ia mempermasalahkan persoalan penegasan kepada para penjenguk pasien terutama pasien yang dalam proses persalinan. Informan merasa tidak nyaman dengan kunjungan penjenguk yang banyak dan menonton semua proses persalinannya sehingga informan kurang puas dengan pelayanan yang didapatkannya yaitu pihak Puskesmas mengizinkan semua orang masuk ke dalam ruang persalinan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi keandalan, pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2016), bahwa terdapat pengaruh dimensi keandalan terkait dengan sikap para petugas kesehatan yang tidak tepat waktu dalam melayani pasien.

Empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, dan untuk memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi. Salah satu indikator untuk memahami bagaimana dimensi empati dalam pelayanan publik adalah dengan mendeskripsikan sikap-sikap yang muncul dari petugas pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan merupakan hal yang mutlak harus ada dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan 2 informan merasa puas dengan pelayanan yang di dapatkannya di Puskesmas Wapunto. Informan merasa sudah puas dengan pelayanan yang didapatkannya. Menurut mereka para pegawai memberikan perhatian yang baik dalam melayani pasien karena baik petugas loket, perawat, dokter, apoteker maupun petugas lain memberi respon yang baik ketika pasien bertanya. Hal itu bisa dibuktikan dengan sikap mereka yang dengan mudahnya memahami setiap masalah atau keluhan yang di sampaikan para pasien. Namun terdapat informan yang tidak puas dikarenakan ada beberapa pegawai pada saat memberikan pelayanan, pegawai tersebut lebih mendahulukan orang yang dikenalnya untuk melakukan pengobatan ketimbang dengan pasien lain yang datang lebih awal untuk melakukan pengobatan di Puskesmas Wapunto.

Hal itu menimbulkan ketidaknyaman bagi para pasien. Hal ini sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan dimana, memang benar adanya jika ada pegawai yang lebih mendahulukan kerabat mereka ketimbang mendahulukan pasien yang datang lebih awal. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2016), bahwa terdapat pengaruh dimensi empati yang dilakukan oleh pegawai yaitu kurangnya kesadaran pegawai akan sikap untuk tidak

mendiskriminatif para pasien yang akan berobat. Keadilan sangat berpengaruh bagi para pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi empati, pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan karyawan serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga memberikan pelanggan terbebas dari resiko. Jaminan berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari pelaku pemberi layanan. Jaminan ini bisa didapat, misalnya dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya jaminan maka kepercayaan pelanggan terhadap layanan pun akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan 1 informan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya khususnya dari dimensi jaminan karena ia tidak melihat keganjalan dari pelayanan yang ia dapatkan. Namun terdapat informan yang merasa tidak puas karena di bagian apotiknya masih kurang ketersediaan obat-obatan. Hal tersebut membuat informan merasa tidak percaya untuk melakukan pengobatan di Puskesmas Wapunto. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2008), bahwa terdapat pengaruh dimensi jaminan yaitu kurangnya obat-obatan, sikap petugas yang tidak ramah dan sulitnya akses terhadap pelayanan sehingga menimbulkan sikap tidak percaya untuk melakukan pengobatan di Puskesmas. Selain itu terdapat informan yang tidak puas karena ia masih dimintai melakukan proses pembayaran meskipun ia merupakan pengguna KIS. Informan tidak puas dengan sifat empati dan sangat tidak percaya dengan pegawai di Puskesmas Wapunto. Hal tersebut menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi jaminan, pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bukti langsung yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Bukti langsung yang dimaksud adalah kemampuan pemberi layanan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan 2 orang informan yang merasa puas dengan pelayanan yang didapatkannya di Puskesmas Wapunto. Informan menganggap fasilitas di Puskesmas Wapunto sudah baik karena dilihat dari segi banguannya, Puskesmas Wapunto sudah memberikan rasa aman bagi pasien karena kondisi bangunan yang masih terlihat baru dan kokoh serta ketersediaan ruang tunggu yang aman dan tertib serta alat panggil suara. Namun terdapat informan yang belum puas dikarenakan kondisi Puskesmas yang membuat tidak nyaman. Kondisi tersebut diantaranya sempit atau kecilnya ruang tunggu apotek, suhu di beberapa tempat seperti di ruang tunggu loket dan obat masih relatif panas,

kondisi mic yang terkadang terdengar kurang jelas oleh pasien, terutama pada pasien lansia. Hal ini sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan dimana, kondisi bangunan Puskesmas Wapunto masih terlihat baru dan kokoh sehingga menimbulkan rasa aman bagi pasien yang ingin atau yang akan berobat di Puskesmas Wapunto. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arsita (2020), bahwa terdapat pengaruh yang sangat besar akan kenyamanan dari segi bangunan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak pemberi layanan. Sehingga akan menimbulkan rasa aman bagi para pasien jika bangunan terlihat aman dengan kondisi bangunan yang masih baru. Hal tersebut menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi bukti langsung, pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Wapunto, dalam melayani pasien yang diukur menggunakan 5 dimensi kepuasan menurut Parasuraman yaitu dimensi ketanggapan didapatkan pasien merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Wapunto terkait dengan ketanggapan para pegawai Puskesmas Wapunto, dimensi empati didapatkan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan para pegawai yaitu dengan memberikan perhatian dan memberi respon yang baik dalam melayani pasien dan dimensi bukti langsung didapatkan pasien merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Wapunto karena fasilitas di Puskesmas Wapunto sudah baik dan dapat memberikan rasa aman bagi pasien. Sedangkan dimensi keandalan didapatkan pasien belum merasa puas karena pelayanan yang ada di Puskesmas Wapunto memakan waktu cukup lama dan merasa masih perlu adanya penambahan jumlah SDM dan dimensi jaminan didapatkan pasien belum puas karena di bagian apotiknya masih kurang ketersediaan obat-obatan serta masih terdapat pasien yang masih dimintai melakukan proses pembayaran meskipun ia merupakan pengguna KIS.

Dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Wapunto dalam melayani pasien, hanya saja masih terdapat perbedaan persepsi terhadap penilaian kualitas pelayanan oleh beberapa pasien yang belum puas dengan pelayanan yang didapatkan selama melakukan pengobatan di Puskesmas Wapunto. Sehingga penulis dapat simpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Wapunto sudah baik namun belum secara keseluruhan.

Referensi

- Ali, F. A. (2015). Analisis Pelaksanaan Rujukan Rawat Jalan Tingkat Pertama Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Siki Dan Puskesmas Kulumata Kota Ternate Tahun 2014. *Jikmu*, 5(3).
- Arsita. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Labiba, Kelurahan Labiba, Kecamatan Mandonga, Kendari.
- Kontan.co.id. (2021). Akhir Maret 2021, jumlah kesesertaan JKN-KIS capai 82,3% dari total penduduk. <https://nasional.kontan.co.id/news/akhir-maret-2021-jumlah-kepesertaan-jkn-kis-capai-823-dari-total-penduduk/?page=all>. 22 April 2021 Pukul 07:59.
- Maria, E., & Madari, M. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN NYA PEMAKAIAN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) DI PUSKESMAS PEMBINA PALEMBANG TAHUN 2019. *Jurnal Kesehatan Bina Husada*, 13(02), 48-54.
- Menteri Kesehatan. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun. (2014). Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Paundanan, M. (2020). KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL KARTU INDONESIA SEHAT DAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUNTALOKO PARIGI. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, 20(1), 1-9.
- Sianturi, D. (2018). Implementasi program KIS Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Dolok Sumatera Utara: repository.usu.ac.id, 4-5.
- Triyana, T. (2020). Pemanfaatan Kartu Indonesia Sehat pada Pelayanan Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(Special 4), 875-886.