

Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Di Desa Tanjung Rejo

M Dwi Setiawan¹, Dewi Agustina²

Departemen Administrasi Kebijakan dan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara¹

Departemen Administrasi Kebijakan dan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara²

E-mail: mdwisetiawan02@gmail.com¹ dewiagustina@uinsu.ac.id²

Abstrak

Kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang merupakan penentu utama kepuasan masyarakat. Melalui penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai alat untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan di Desa Tanjung Rejo dengan mengacu pada Kepmenpan No.14/KEP/M.PAN RB/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini memakai metode Deskriptif Kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah Peserta BPJS Kesehatan di Desa Tanjung Rejo, dengan sampel accidental sampling sebanyak 100 responden. Hasil Pengukuran IKM menunjukkan bahwa peserta BPJS Kesehatan puas dengan fasilitas kesehatan Desa Tanjung Rejo dalam kategori "Baik" dengan total nilai sebesar 77,89. Unsur Biaya sebesar 87,75 merupakan unsur yang tertinggi, sedangkan Unsur Penanganan dan saran sebesar 61,25 merupakan unsur yang terendah. Kesimpulan indeks kepuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo adalah katagori "Baik".

Kata kunci: IKM, BPJS kesehatan, kualitas pelayanan

Abstract

Public trust in using health services is influenced by the quality of health services which is the main determinant of community satisfaction. Through the use of the Community Satisfaction Index as a tool to measure people's perceptions of the quality of public services. This research aims to find out how the BPJS Health Participant Satisfaction Index for Health Facilities Services in Tanjung Rejo Village is with reference to Kepmenpan No.14/KEP/M.PAN RB/2017 concerning guidelines for surveying community satisfaction with public services. This study uses a quantitative descriptive method with a cross-sectional research design. The population of this study were BPJS Health Participants in Tanjung Rejo Village, with an accidental sampling sample of 100 respondents. The results of the CSI measurement show that BPJS Health participants are satisfied with the Tanjung Rejo Village health facilities in the "Good" category with a total score of 77.89. The element of Cost of 87.75 is the highest element, while the Element of Handling and advice of 61.25 is the lowest element. The conclusion of the community satisfaction index for health facilities in Tanjung Rejo Village is the "Good" category.

Keywords: IKM, health BPJS; service quality

Info Artikel

Diterima Februari 2023, disetujui April 2023, diterbitkan Agustus 2023



PENDAHULUAN

Untuk membangun masyarakat yang sehat, penyediaan layanan kesehatan sangat penting untuk pertumbuhan negara. Layanan kesehatan yang berbeda, baik pemerintah dan swasta, ditata di semua wilayah untuk memudahkan orang mendapatkan layanan kesehatan. Masyarakat mempunyai kesempatan untuk memilih pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan dan inginkan karena berbagai pelayanan kesehatan tersedia dalam satu lokasi (Purba, 2018). Pelayanan di bidang kesehatan masyarakat disebut sebagai “public goods” karena disediakan untuk kepentingan masyarakat dan Mencegah penyakit, memulihkan kesehatan, dan memelihara serta meningkatkan kesehatan adalah tujuan utama (Syardiansyah, 2019).

Menurut World Health Organization (WHO), kesehatan adalah investasi, hak, dan tanggung jawab setiap manusia. Selain itu, kutipan tersebut dapat dilihat pada ayat 3 Pasal 28 UUD 1945 dan UU No. 36 tahun 2014, menyatakan bahwa setiap orang memiliki pilihan untuk layanan kesehatan. Salah satu strategi untuk meningkatkan kesehatan seseorang adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan setiap pasien merupakan pelayanan kesehatan yang bermutu. salah satu syarat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah bagaimana suatu pelayanan dipersepsikan oleh masyarakat. Kondisi kualitas layanan adalah kondisi di mana pengguna dan penyedia layanan baik layanan maupun orang memiliki hubungan yang menyenangkan (Suandi, 2019). Dapat dikatakan bahwa masyarakat atau pelanggan akan puas apabila Layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan (Hildawati, 2022). Opini publik dan Kepuasan pelayanan ditentukan oleh evaluasi penyelenggara pelayanan publik terhadap kinerja pelayanan (Endartiwi, 2020). Yang dimana proses fasilitas kesehatan menawarkan layanan kepada mereka menghasilkan kepuasan (Alya.H.2016). Ukuran seberapa baik layanan memenuhi harapan pelanggan adalah kualitas layanan. Tingkat kesempurnaan atau kesempurnaan penampilan, dalam hal ini penampilan pelayanan kesehatan, dapat diartikan mutu atau kualitas. Masyarakat kini mengharapkan setiap penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan prima dengan kualitas setinggi mungkin (latifah et al., 2020).

Pemerintah harus berupaya meningkatkan standar pelayanan publik. mengingat fungsi utamanya yaitu melayani masyarakat (Permenpan RB, 2017). Salah satunya adalah pelayanan fasilitas kesehatan. Salah satu cara untuk memenuhi hak kesehatan setiap orang adalah dengan memberikan administrasi kesejahteraan yang adil dan merata. Seluruh penduduk Indonesia yang terdaftar pada BPJS berhak mendapatkan pelayanan kesehatan selama masa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pemerintah Indonesia melakukan upaya ini untuk menjamin tersedianya pelayanan kesehatan bagi setiap orang Indonesia. BPJS Kesehatan telah berdiri di Indonesia sejak 1 Januari 2014, dan sesuai dengan tujuan WHO untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk (Rizan, 2020). Peraturan BPJS Kesehatan No.1 Tahun 2014, Badan hukum yang dikenal sebagai BPJS Kesehatan dibentuk untuk mengawasi program kesehatan. Terkait Penyelenggaraan JaminannKesehatan, pengendalian mutu harus dilakukan dengan memastikan fasilitas serta proses pelayanan kesehatan memenuhi standar mutu. Selain BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dengan mengutamakan kualitas pelayanan.

Namun, saat ini diyakini bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, Berdasarkan observasi awal, masyarakat Desa Tanjung Rejo memberikan tanggapan yang beragam mengenai berbagai keluhan tentang standart dan syarat-syarat dalam pelayanan kesehatan. Wajar jika tidak ditangani



akan berdampak buruk bagi pemerintah dan meningkatkan ketidakpercayaan publik. Melakukan survei terhadap layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat merupakan langkah penting untuk meningkatkan pelayanan publik. sesuai Kepmenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai alat ukurnya. Peraturan ini terdiri dari sembilan unsur SKM, yang meliputi Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana (Permenpan RB, 2017). Penulis tertarik untuk mengkaji “Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan di Desa Tanjung Rejo” dengan memperhatikan beberapa pengamatan sebelumnya. mengacu pada Kepmenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. pengambilan data dilakukan pada Bulan September-Oktober 2022. Populasi penelitian ini adalah Peserta BPJS Kesehatan warga Desa Tanjung Rejo. Pengambilan sampel non-probabilitas, atau pengambilan sampel tidak disengaja, digunakan untuk pengambilan sampel. Sampel dipilih secara kebetulan, jika masyarakat di Desa Tanjung Rejo diketahui menjadi anggota BPJS Kesehatan, maka mereka akan dijadikan sebagai responden. Penelitian ini memiliki 100 responden sebagai sampelnya. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Permenpan RB No 14 Tahun 2017 menjadi dasar penyusunan kuesioner tersebut. Pertanyaan tentang kepuasan dan kualitas pelayanan publik membentuk kuesioner. Berdasarkan Sembilan Unsur pengukuran dasar yang *valid* dan *relevan* untuk memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik, Sembilan unsur tersebut meliputi Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana (Permenpan RB, 2017). Aplikasi SPSS digunakan untuk memasukkan dan mengolah data yang terkumpul. Tahapan pengolahan data terdiri dari editing, coding, input, dan cleaning data (Nesimnasi, 2019).

Kuesioner disusun dengan skala pengukuran yaitu *Scala Likert*. Salah satu dari empat opsi yang disajikan kepada responden dalam survei ini dapat dipilih. Skor dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 4 (sangat setuju) dalam distribusi (Dwiutami, 2022). Perinciannya bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Skala Likert

No	Skala Likert	Singkatan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Setuju	S	3
4	Sangat Setuju	SS	4

Sumber : Dwiutami 2022.



Setiap elemen pelayanan memiliki bobot yang sama ketika menghitung survei kepuasan masyarakat pada elemen layanan yang diteliti. Rumus berikut digunakan untuk menentukan nilai penimbangan:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dalam memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Setelah dihitung dengan rumus diatas maka hasil perhitungan dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan RB No.14 tahun 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan di Desa Tanjung Rejo, dengan sampel pada penelitian ini adalah 100 responden , maka menghasilkan karakteristik responden berdasarkan Table 3 dapat Diketahui bahwa seluruh (100%) responden adalah perempuan. Responden dalam penelitian ini umumnya berumur 26-35 tahun sebesar 46%, selanjutnya 17% pada Umur 17-25 tahun, 15% pada Umur 36-45 tahun, 13% pada Umur 46-55 tahun dan 9% pada Umur > 56 tahun . Pendidikan sebagian besar responden adalah SMA tepatnya 61 orang (61%) dan paling sedikit adalah mereka yang berpendidikan perguruan tinggi S1 ada 2 orang (2%). Responden penelitian ini mayoritas adalah ibu rumah tangga sebanyak 79 responden (79 %), diikuti pedagang/pengusaha 11 responden (11 %), dan pekerjaan sebagai petani/nelayan 2 responden (2%), dan buruh 2 orang (2%).



Tabel 3.
 Karakteristik Responden Penelitian Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan
 Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan di Desa Tanjung Rejo 2022

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	a) Perempuan	100	100%
	Jumlah	100	100%
2	Umur		
	a) 17 s.d. 25 Tahun	17	17%
	b) 26 s.d. 35 Tahun	46	46%
	c) 36 s.d. 45 Tahun	15	15%
	d) 46 s.d. 55 Tahun	13	13%
	e) > 56 Tahun	9	9%
	Jumlah	100	100%
3	Pendidikan		
	a) Tidak Sekolah/Tidak tamat Sd	4	4%
	b) SD	17	17%
	c) SMP	16	16%
	d) SMA	61	61%
	e) S1	2	2%
	Jumlah	100	100%
4	Pekerjaan		
	a) Pedagang/Wirausaha	11	11%
	b) Petani/Nelayan	2	2%
	c) Buruh	2	2%
	d) Ibu Rumah Tangga	79	79%
	e) Bertenun	6	6%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah 2022

Nilai IKM

Tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan di Desa Tanjung Rejo dapat dikategorikan menurut nilai indeks kepuasan masyarakat. Evaluasi ini memanfaatkan tabel dalam Peraturan No 14 Tahun 2017 yang dibuat oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Untuk memudahkan analisis data setiap indikator, setiap elemen telah ditabulasikan. NRR tertimbang dan nilai rata-rata (NRR) elemen layanan dicatat selama tabulasi. Berikutnya adalah konsekuensi dari perhitungan:



Tabel 4.
 NRR IKM Terhadap Fasilitas Kesehatan di Desa Tanjung Rejo 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	3,14	0,34854
2.	Prosedur	3,00	0,333
3.	Waktu Pelayanan	3,24	0,35964
4.	Biaya	3,51	0,38961
5.	Produk Spesifikasi	3,23	0,35853
6.	Kompetensi Pelaksana	3,02	0,33522
7.	Perilaku Pelaksana	3,20	0,3552
8.	Penanganan Pengaduan Saran	2,45	0,27195
9.	Sarana dan Prasarana	3,28	0,36408
Jumlah NRR IKM Tertimbang			3,11577
Jumlah NRR Tertimbang x 25			77,89

Sumber : Data Diolah 2022

Hasil konvensi nilai indeks kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo sebesar 77,89. Itu termasuk dalam kualitas layanan "B", atau BAIK, menurut kategorinya. Ini menunjukkan bahwa layanan berkinerja baik dari total sembilan elemen layanan. Unsur pelayanan dengan NRR terendah yaitu unsur penanganan pengaduan dan saran memiliki skor 2,45, sedangkan unsur pelayanan dengan NRR tertinggi adalah unsur biaya dengan skor 3,51.

Tabel 5.
 NRR Unsur Pelayanan, Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Fasilitas Kesehatan di Desa Tanjung Rejo 2022

No	Unsur Pelayanan	NRR	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Persyaratan	3,14	78,5	"B"	(Baik)
2.	Prosedur	3,00	75,0	"B"	(Baik)
3.	Waktu Pelayanan	3,24	81,0	"B"	(Baik)
4.	Biaya	3,51	87,75	"A"	(Sangat Baik)
5.	Produk Spesifikasi	3,23	80,75	"B"	(Baik)
6.	Kompetensi	3,02	75,5	"B"	(Baik)
7.	Pelaksana	3,20	80,0	"B"	(Baik)
8.	Perilaku Pelaksana	2,45	61,25	"C"	(Kurang Baik)
9.	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana	3,28	82,0	"A"	(Sangat Baik)

Sumber : Data Diolah 2022

Dari data table 5 diatas, Biaya dan Sarana dan Prasarana dari Elemen Pelayanan yang mendapat peringkat Kualitas Pelayanan "A" atau Sangat Baik. Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Spesifikasi Produk, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana adalah komponen-komponen yang mendapatkan peringkat Kualitas Pelayanan "B" atau Baik. Unsur Penanganan Pengaduan kategori "C" atau Lesser Good Performance merupakan tingkat kualitas pelayanan yang paling rendah.



Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan uji validitas dan reliabilitas data, peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Setelah data dikumpulkan sudah cukup maka akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, hal ini dilakukan untuk mengukur tingkat pernyataan valid dan reliabel.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai parson correlation dari sig. jika nilai pearson correlation lebih besar dari pada nilai rtabel, maka item tersebut Valid, dengan N=100 maka nilai rtabel=0,195. atau jika nilai sig kurang dari 0,05 berarti item tersebut Valid (ivan & salsa, 2023).

Tabel 6.
 Hasil Uji Validitas

Unsur	rhitung	rtabel	Status
Persyaratan	0,448	0,195	Valid
Prosedur	0,308	0,195	Valid
Waktu Pelayanan	0,481	0,195	Valid
Biaya	0,562	0,195	Valid
Produk Spesifikasi	0,457	0,195	Valid
Kompetensi Pelaksana	0,299	0,195	Valid
Perilaku Pelaksana	0,416	0,195	Valid
Penanganan Pengaduan Saran	0,244	0,195	Valid
Sarana dan Prasarana	0,491	0,195	Valid

Sumber : Data Diolah 2022

Dari hasil pengujian validitas pada table diatas dapat disimpulkan bahwa ke 9 unsur pertanyaan dapat dikatakan Valid karena dibuktikan dari nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Al ini berarti unsur-unsur pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha terhadap seluruh data yang telah diperoleh dari penyebaran kusioner. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliable.

Tabel 7.
 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,400	9

Sumber : Data Diolah 2022



Berdasarkan table diatas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,400. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,060. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner ini reliable.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, menurut Fitzpatrick (1984) mengatakan bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan medis yang diterima, termasuk keterampilan staf medis, lingkungan fisik dan aspek interpersonal. Sedangkan menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (nia & rudi, 2021). Dan Kualitas layanan (*Service Quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima (wiwik, 2018). Kepuasan terjadi Jika jasa yang terjadi diterima melebihi harapan pelanggan dan jika terjadi sebaliknya maka akan menghasilkan kekecewaan (albert & agustinus, 2022). Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk katagori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau masuk katagori dengan yang diharapkan pasien (naufal & helen, 2022). Menurut pasolong(2010) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) (nina & rahmad, 2023). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Dalam Kepmenpan No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan public, disebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan terhadap pelayanan dicapai apabila penerima memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan diharapkan. Berikut hasil pembahasan dari setiap unsur indeks kepuasan masyarakat peserta bpjs kesehatan terhadap fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo :

Persyaratan

Persyaratan adalah teknis maupun administratif, yang harus dipenuhi untuk mengelola jenis layanan tertentu (Permenpan RB,2017). Indikator Persyaratan dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 78,5 yang termasuk dalam kategori kriteria "B" atau "Baik". Hal ini karena masyarakat sudah memahami dengan jelas apa saja persyaratan administrasi yang harus dipenuhi peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di faskes di desa Tanjung Rejo.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara standar bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk penanganan pengaduan (Permenpan RB,2017). Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 75,0 yang termasuk dalam kategori kriteria "B" atau "Baik". Hal ini dikarenakan mayoritas responden sudah mengetahui sistem faskes di Desa Tanjung Rejo, alur pelayanan medis, dan cara alur pembuatan surat rujukan. Prosesnya diawali dengan kedatangan awal pengunjung di loket pendaftaran dan dilanjutkan dengan pengambilan obat.



Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diharapkan untuk menyelesaikan seluruh interaksi bantuan dari setiap jenis administrasi (Permenpan RB,2017). Indikator Waktu Pelayanan dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 81,0 yang termasuk dalam kategori kriteria "B" atau "Baik". Hal ini disebabkan, sesuai dengan komitmen yang terpampang di papan pengumuman, petugas selalu hadir dan memberikan dukungan terbaik.

Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah biaya yang dikeluarkan oleh penerima jasa sebagai akibat pengelolaan dan perolehan jasa dari penyelenggara. Besaran biaya tersebut diputuskan sesuai dengan kesepakatan antara masyarakat dan penyelenggara (Permenpan RB,2017). Indikator Biaya dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 87,75 yang termasuk dalam kategori kriteria "A" atau "Sangat Baik". Hal ini dikarenakan seluruh responden baik pengunjung pasien BPJS percaya bahwa biaya pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh setiap kalangan, khususnya pasien peserta BPJS Kesehatan, yang mendapatkan biaya pengobatan gratis sesuai dengan tujuan BPJS Kesehatan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikai jenis pelayanan adalah hasil dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kondisi yang disepakati. Setiap jenis spesifikasi layanan telah menghasilkan produk layanan ini (Permenpan RB,2017). Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 80,75 yang termasuk dalam kategori kriteria "B" atau "Baik". Karena pelayanan sudah terintegrasi, kecil kemungkinan terjadi kesalahan, dengan demikian menunjukkan bahwa hasil dari layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan kondisi yang ditetapkan.

Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah Pelaksana yang harus memiliki kemampuan sebagai berikut: pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Permenpan RB,2017). Indikator Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 75,5 yang termasuk dalam kategori kriteria "B" atau "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa Pelaksana harus memiliki pengalaman, pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan masyarakat, yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan karyawan.

Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap yang ditunjukkan oleh petugas saat memberikan pelayanan (Permenpan RB,2017). Indikator Perilaku Pelaksana dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 80,0 yang termasuk dalam kategori kriteria "B" atau "Baik". Hal ini dikarenakan mayoritas responden menyatakan senang dengan perilaku pelaksana dalam melayani . Petugas menunjukkan kepada pemohon informasi yang mereka butuhkan, mengingatkan mereka jika ada kesalahan atau dokumen persyaratan hilang, dan Petugas tidak membedakan pangkat, gelar dan pekerjaan penyedia layanan.



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan prosedur penanganan pengaduan (Permenpan RB,2017). Indikator Perilaku Pelaksana dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 61,25 yang termasuk dalam kategori kriteria "C" atau "Kurang Baik". Hal ini dikarenakan kotak saran yang ada kurang tersedia dan kurangnya pemberian informasi mengenai cara pengaduan layanan sehingga banyak pengunjung yang tidak mengetahui fungsi kotak saran.

Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mencapai tujuan dan sasaran Segala sesuatu yang memberikan dukungan utama untuk implementasi proses (bisnis, pengembangan, proyek) dianggap sebagai infrastruktur (Permenpan RB,2017). Indikator Sarana dan Prasarana dalam pelayanan fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo memiliki Konversi IKM sebesar 82,0 yang termasuk dalam kategori kriteria "A" atau "Sangat Baik". Dikarenakan sudah tersedianya sabun/disfektan di setiap tempat dan toilet yang memadai dengan bagus serta ruang tunggu peserta yang layak dan ruang pengobatan yang tersusun rapi dan memiliki alat/fasilitas yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Fasilitas Kesehatan di Desa Tanjung Rejo. Terbukti bahwa masyarakat secara keseluruhan senang dengan layanan yang telah diberikan. Sembilan indikator dari Kepmenpan RB No. 14 Tahun 2017 digunakan dalam instrumen pengukuran kepuasan masyarakat., antara lain yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana.

Dari sembilan Indikator nilai indeks kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap fasilitas kesehatan di desa tanjung rejo mendapatkan Nilai sebesar 77,89. Berdasarkan katagori mutu pelayanan termasuk kedalam mutu pelayanan "B" atau BAIK. dari total sembilan elemen layanan. Unsur pelayanan dengan NRR terendah yaitu unsur penanganan pengaduan dan saran memiliki skor 2,45, sedangkan unsur pelayanan dengan NRR tertinggi adalah unsur biaya dengan skor 3,51. Dari sembilan Indikator terdapat 2 indikator katagori Kinerja "A" atau Sangat Baik yaitu (Unsur Biaya Serta Sarana dan Prasarana). Sedangkan ada 6 Indikator katagori Kinerja "B" atau Baik yaitu (Unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi), Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana. Kemudian Terdapat 1 Indikator katagori Kinerja "C" atau Kurang Baik yaitu (Unsur Penanganan dan Saran). Dengan kata lain Pihak Kepala Desa harus mengatasi dan meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan didesa nya agar tercapaian kepuasan masyarakat yang maksimal dan tidak terdapatnya pelayanan yang buruk bagi masyarakat desa tanjung rejo.

Hasil uji validitas dinyatakan Valid karena dibuktikan dari nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,195) dan hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,400. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,060.



DAFTAR PUSTAKA

- Albert, I., & Agustinus, F. 2022. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom*, 19(2), 87-95.
- Dwiutami. B. A. 2022. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Lombok Utara. Skripsi, Hal.33-34.
- Endartiwi. S. S. 2020. Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 105-112.
- H. E. 2022. Evaluasi Kualitas Pelayanan Rsud Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu Bpjs Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 224-239.
- Hazfiarini. A. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 77-85
- Ivan, C. F., & Salsa, G. A. 2023. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi STMK Antar Bangsa*, 12(1), 1-10.
- Latifa.S.2019. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pembalah Batung Amuntai Tahun 2019. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), 51-62
- Naufal, H. M., & Helen, A. 2022. Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Nesimnasi. V. 2019. Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Journal Of Community Health*, 1(4), 147-154.
- Nia, A., & Rudi, A. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Nina, & Rahmad. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *Jurnal Ekombis Review*, 11(1), 849-84
- Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2017.
- Purba. N. D. 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Mandiri Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung. Skripsi, 1.
- Peraturan Bpjs Kesehatan No 1 Tahun 2014.
- Rizan. M. 2020. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Bpjs Di Rs Hasan Sadikin Bandung. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 320-337.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1(2), 13-22.
- Syardiansyah. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 68-74.
- Undang-Undang No.36 Tahun 2014. Tentang Tenaga Kesehatan. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.



- Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 Ayat 3. Tentang Kebebasan Organisasi. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. Tersedia Dari: <https://jdih.kemkeu.go.id/Fulltext/2013/17TAHUN2013UU.HTM>
- Wiwik, S. S. 2018. Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya. In Buku Ajar Kualitas Layanan (Pp. 1-182). Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA Press.

