



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph3207>

**GAMBARAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN PADA PASIEN POLI UMUM
DI PUSKESMAS DEPOK II SLEMAN YOGYAKARTA
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

^KNur Aini Staryo¹, Merita Eka Rahmuniyati², Komang Ayu Trisna Aji³, Yelli Yani Rusyuni⁴
^{1,2,3,4} Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Sarjana FIKES UNRIYO
Email Penulis Korespondensi/penulis pertama (^K): nurainistaryo19@gmail.com

ABSTRAK

Jaminan Kesehatan merupakan jaminan perlindungan kesehatan yang diberikan kepada peserta BPJS. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang disingkat menjadi BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Komitmen Pelayanan adalah komitmen Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam peningkatan mutu pelayanan dilihat dari pencapaian indikator pelayanan kesehatan perseorangan yang disepakati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Pelayanan BPJS Kesehatan pada Pasien Poli Umum di Puskesmas Depok II pada masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian adalah sebanyak 58 responden (72.5%) menunjukkan setuju dengan proses pelayanan BPJS yang diberikan dalam aspek proses pendaftaran, menerima pelayanan pengobatan dan mengantri obat atau saat pelayanan selesai. Dalam artian proses pelayanan BPJS yang diberikan sudah baik dan memenuhi standar, meskipun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan guna memaksimalkan kualitas pelayanan di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta.

Kata kunci : BPJS Kesehatan; Pelayanan Kesehatan; Puskesmas.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 28 Maret 2022

Received in revised form : 3 April 2022

Accepted : 18 Agustus 2022

Available online : 31 Agustus 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Health Insurance is a health protection guarantee provided to BPJS participants. The Health Social Security Administrative Body, which is abbreviated as BPJS Health, is a legal entity established to administer the Health Insurance program. Service Commitment is the commitment of First Level Health Facilities in improving the quality of services seen from the achievement of agreed individual health service indicators. This research is a quantitative research with a cross sectional approach. The results of the study were 58 respondents (72.5%) indicated that they agreed with the BPJS service process provided in the aspects of the registration process, receiving treatment services and queuing for drugs or when the service was finished. In the sense that the BPJS service process provided is good and meets the standards, although there are still some things that must be improved in order to maximize the quality of service at the Depok II Health Center, Sleman Yogyakarta.

Keywords: BPJS Health; Health services; Public health center.

PENDAHULUAN

Setiap individu (orang) warga negara Indonesia ataupun orang asing yang sudah bekerja minimal 6 bulan di Indonesia wajib mendaftar dan menjadi peserta JKN. Setiap orang, selain Pemberi Kerja, Pekerja, dan penerima Bantuan Iuran, telah memenuhi persyaratan kepesertaan dalam program Jaminan Sosial wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai Peserta kepada BPJS, sesuai dengan program Jaminan Sosial yang akan diikuti. Peserta yang akan mendaftar memberikan data dirinya serta anggota keluarga dengan lengkap kepada BPJS. Selanjutnya pemerintah mendaftarkan penerima bantuan iuran dan keluarganya sebagai anggota BPJS. Pemberi kerja wajib memungut iuran dari pekerjanya dan menyetorkan pada BPJS. Peserta yang bukan pekerja dan bukan penerima bantuan iuran wajib membayar dan menyetor iuran kepada BPJS.⁽¹⁾

Keseluruhan pasien pengguna BPJS yang terdaftar di Puskesmas Depok II berdasarkan data terbaru bulan November 2021 adalah sebanyak 15.000 orang dan data tersebut dapat berubah setiap bulan. Hal ini dipengaruhi oleh jumlah pasien yang berganti Faskes 1 atau bertambahnya pasien baru pengguna BPJS di Puskesmas Depok II. Perhitungan jumlah pasien dilakukan dalam rentang waktu mingguan atau bulanan. Jumlah pasien pengguna BPJS yang melakukan Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Depok II sebelum pandemi Covid-19 sebanyak 1886 orang. Jumlah pasien pengguna BPJS yang dilayani pada saat Pandemi Covid-19 tidak jauh berbeda, yang membedakan hanya penerapan protokol kesehatan yang cukup ketat, diantaranya di depan pintu masuk Puskesmas Depok II dilakukan pengecekan suhu tubuh terhadap pasien dan pendamping pasien, wajib mencuci tangan sebelum memasuki Puskesmas, wajib menggunakan masker serta menjaga jarak saat berada di ruang tunggu.

Pada penelitian sebelumnya di Kota Depok, Provinsi Jawa Barat tentang Gambaran Persepsi Pasien terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi COVID-19, hasil yang didapatkan adalah implementasi pengendalian teknis di pelayanan kesehatan sudah sesuai, implementasi pengendalian administratif pada pelayanan kesehatan juga sudah sesuai, dan implementasi APD pada pelayanan kesehatan sudah sesuai.⁽²⁾ Penelitian selanjutnya yang dilakukan di Kota Kediri, Jawa Timur tentang Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas mendapatkan hasil seluruh pasien BPJS di Puskesmas Pesantren II Kota Kediri merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas tersebut.⁽³⁾ Hasil dari penelitian selanjutnya di wilayah kota Bekasi menunjukkan bahwa penerapan pengendalian teknis sudah sesuai, persepsi bahwa penerapan pengendalian administratif

sudah sesuai, dan persepsi bahwa penerapan Alat Pelindung Diri (APD) di pelayanan kesehatan wilayah Kota Bekasi sudah sesuai.⁽⁴⁾

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, pelayanan untuk antrean pendaftaran, pemeriksaan, kasir dan pengambilan obat cukup lama, karena total waktu yang dibutuhkan untuk melayani satu pasien adalah 1,5 hingga 2 jam. Beberapa pasien pernah menunggak pembayaran iuran BPJS karena kurangnya sosialisasi tentang BPJS dan ketentuan pembayaran. Beberapa pasien mengeluhkan pengurusan surat untuk pendaftaran pasien baru yang berbelit-belit.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif merupakan jenis penelitian observasional, dengan pengamatan langsung atau tidak langsung tanpa intervensi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta dan dilakukan pada bulan Mei 2022. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien berumur 20-44 tahun pengguna BPJS bagian Poli Umum berjumlah 99 orang di Puskesmas Depok II, Sleman, Yogyakarta.

HASIL

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Subyek Responden

Karakteristik responden ini tergolong karakteristik demografi yang terbagi berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Distribusi frekuensi responden tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Subyek Responden

Data Demografi	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Usia		
20-24 tahun	12	15.0
25-30 tahun	19	23.8
31-34 tahun	22	27.5
35-40 tahun	20	25.0
>45 tahun	7	8.8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	40.0
Perempuan	48	60.0
Pekerjaan		
Petani	12	15.0
Wiraswasta	27	33.8
PNS	4	5.0
Buruh	2	2.5
IRT	22	27.5
Pelajar/Mahasiswa	13	16.3
Total	80	100.0

Tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan subyek responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Tabel 1 yakni tabel distribusi frekuensi berdasarkan usia menunjukkan mayoritas responden berusia 31-34 tahun sebanyak 22 responden (27.5%), sedangkan distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan dengan mayoritas sebagai wiraswasta 27 orang (33.8%).

Distribusi Frekuensi Gambaran Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pasien Poli Umum Di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022

Karakteristik frekuensi merupakan penilaian responden terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS pada gambaran pelayanan BPJS kesehatan pada pasien Poli Umum di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Gambaran Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pasien Poli Umum Di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19

	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	1	1.3
Tidak setuju	4	5.0
setuju	58	72.5
Sangat setuju	17	21.3
Total	80	100.0

Tabel 2 diatas menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik penilaian responden terhadap proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS mayoritas setuju sebanyak 58 responden (72.5%). Sedangkan sebanyak 1 responden (1.3%) mengatakan sangat tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil Tabulasi Data Gambaran Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pasien Poli Umum Di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19

Distribusi frekuensi hasil tabulasi data antara karakteristik penilaian responden terhadap proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS dengan karakteristik berdasarkan subyek responden pada gambaran pelayanan BPJS kesehatan pada pasien Poli Umum di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Table 3. Distribusi Frekuensi Hasil Tabulasi Data Antara Karakteristik Penilaian Responden Terhadap Proses Pelayanan Yang Diberikan Pada Pasien BPJS Dengan Karakteristik Usia Responden.

Umur * Penilaian Pelayanan	Penilaian Proses Pelayanan				Total
	sangat tidak setuju	tidak setuju	setuju	sangat setuju	
20-24 Thn	0	0	9	3	12
25-30 Thn	0	1	14	4	19
Umur 31-34 Thn	0	1	15	6	22
35-40 Thn	1	1	15	3	20
>44 Thn	0	1	5	1	7
Total	1	4	58	17	80

Tabel 3 menunjukkan responden hasil tabulasi data antara usia dengan penilaian proses pelayanan yakni dari 80 responden mayoritas responden setuju dengan proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS pada usia 31-34 tahun dan 35-40 tahun sebanyak 15 responden.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Hasil Tabulasi Data Antara Karakteristik Penilaian Responden Terhadap Proses Pelayanan Yang Diberikan Pada Pasien BPJS Dengan Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin * Penilaian Pelayanan		Penilaian Proses Pelayanan				Total
		sangat tidak setuju	tidak setuju	setuju	sangat setuju	
Jenis Kelamin	laki-laki	1	1	22	8	32
	perempuan	0	3	36	9	48
Total		1	4	58	17	80

Tabel 4 menunjukkan responden hasil tabulasi data antara jenis kelamin dengan penilaian proses pelayanan yakni dari 80 responden mayoritas responden perempuan sangat tidak setuju dengan proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS sebanyak 0 responden.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Hasil Tabulasi Data Antara Karakteristik Penilaian Responden Terhadap Proses Pelayanan Yang Diberikan Pada Pasien BPJS Dengan Karakteristik Pekerjaan

Pekerjaan * Penilaian Pelayanan		Penilaian Proses Pelayanan				Total
		sangat tidak setuju	tidak setuju	setuju	sangat setuju	
Pekerjaan	petani	0	2	9	1	12
	wiraswasta	1	0	17	9	27
	PNS	0	0	3	1	4
	buruh	0	0	2	0	2
	IRT	0	1	17	4	22
	pelajar/mahasiswa	0	1	10	2	13
	swa					
Total		1	4	58	17	80

Tabel 5 diatas menunjukkan responden hasil tabulasi data antara pekerjaan dengan penilaian proses pelayanan yakni dari 58 responden yang setuju, angka terkecil sebanyak 2 responden buruh yang menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden dengan pekerjaan petani dan masing-masing 1 responden dengan pekerjaan IRT dan pelajar/mahasiswa.

PEMBAHASAN

Gambaran Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan mayoritas responden berusia 31-34 tahun sebanyak 22 responden (27.5%). Usia tidak berhubungan dengan proses pelayanan pada pasien BPJS. Tenaga kesehatan menyamaratakan setiap proses tindakan yang diberikan baik tua maupun muda, kaya maupun kurang mampu, pengguna BPJS atau umum, dan lain

sebagainya. Namun seiring dengan bertambahnya usia, maka semakin membutuhkan pelayanan kesehatan. Pada umur 31-34 tahun termasuk dalam usia produktif yang berarti masih bisa melakukan segala aktifitas dengan minimum hambatan, masih mampu bekerja dan menghasilkan uang.

Penelitian ini sesuai dengan Nadya Rahma Puspita (2021) yang menunjukkan bahwa sebanyak 82.2% responden dengan usia 15-25 tahun. Usia ini merupakan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh dan cenderung memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu semakin tua seseorang maka kebutuhan terhadap pelayanan kuratif akan meningkat.⁽⁴⁾

Hasil penelitian menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin dengan mayoritas perempuan sebanyak 48 orang (60.0%), ini terjadi umumnya karena perempuan lebih rentan terhadap penyakit dibandingkan laki-laki. Penelitian ini sejalan dengan Siti Mastuti (2021) yang menyatakan dari 20 responden didapatkan 16 orang (80%) perempuan dan laki-laki 4 orang (20%).⁽⁵⁾ Beliau menyatakan perempuan lebih rentan dan lebih banyak menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki.

Penelitian lain oleh Nadya Rahma Puspita (2021) menyatakan Demand perempuan terhadap pelayanan kesehatan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki dapat disebabkan karena perempuan mempunyai insidensi penyakit yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki dan kesediaan meluangkan waktu perempuan untuk pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan laki-laki.⁽⁴⁾

Hasil penelitian distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan dengan mayoritas sebagai wiraswasta 27 orang (33.8%). Penelitian ini sejalan dengan Ayuning Sekar Putri (2022) yang menyatakan sebanyak 49 orang (49.00%) bekerja sebagai pegawai swasta. Responden yang bekerja sebagai petani/buruh/wiraswasta cenderung memiliki waktu pekerjaan yang fleksibel sehingga memiliki cukup waktu untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan terdekat.⁽⁶⁾

Penelitian lain Suryani Yuliyanti (2016) menyatakan bahwa dari 100 responden, 29 responden merupakan karyawan swasta. Pekerjaan sebagai karyawan swasta, buruh pabrik, dan PNS merupakan peserta BPJS yang didaftarkan langsung secara otomatis oleh pemberi kerja sehingga jumlah pasien karyawan lebih banyak.⁽⁷⁾

Gambaran Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Pasien Poli Umum di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022.

Hasil penelitaian gambaran pelayanan BPJS kesehatan pada pasien ditunjukkan pada tabel 4.2 yakni dari 80 responden, sebanyak 58 responden (72.5%) menunjukkan setuju dengan proses pelayanan BPJS yang diberikan pada pasien poli umum di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022. Sedangkan sebanyak 1 responden (1.3%) mengatakan sangat tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan. Indikator kelengkapan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien dikarena indikator ini menunjukkan bagaimana penyedia jasa dalam memberikan fasilitas yang menarik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan serta kelengkapan peralatan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi sebuah penyedia jasa karena akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah jasa yang

diberikan oleh penyedia jasa, sedangkan tingkat kualitas dalam pelayanan akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Proses pelayanan BPJS harus dilihat secara komprehensif dimulai dari pasien melakukan pendaftaran hingga mendapat pelayanan medis. Proses pendaftaran di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta bagi pasien BPJS, sudah dinilai baik oleh pasien hal ini dapat dilihat pada data yang didapat dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden (72.5%) menunjukkan setuju dengan proses pelayanan BPJS yang diberikan pada pasien poli umum di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2022. Dari pihak Puskesmas juga terus melakukan pembenahan guna menyederhanakan proses antrian yang diharapkan terus memberikan kenyamanan dan kepuasan pada pasien yang datang berobat. Untuk melihat pencapaian pelayanan kesehatan dalam proses pelayanan kesehatan pasien menggunakan kartu BPJS, dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Dalam penelitian ini hasil yang diperoleh adalah pasien BPJS mayoritas setuju sebanyak 58 responden (72.5%). Sedangkan sebanyak 1 responden (1.3%) mengatakan sangat tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan. Jika dilihat dari komponen kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup output atau setelah pasien mendapat pelayanan dari tenaga medis. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pencapaian pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta sudah bagus, ini dapat dilihat dari mayoritas responden 58 (72.5%). setuju dengan pelayanan BPJS yang diberikan oleh Puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Mastuti (2021) yang menyatakan dari 20 sampel sebanyak 11 responden mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan serta harus ditingkatkan dalam memenuhi harapan pasien seperti dalam hal tepat waktu dalam melakukan tindakan, tekun dalam melakukan tugasnya, memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien dan selalu menunjukkan sikap profesional dalam setiap melakukan tugasnya.⁽⁵⁾

Penelitian oleh Suryani Yuliyanti (2016) menyatakan pelaksanaan BPJS di bidang kesehatan memberikan manfaat baik bagi pasien maupun dokter di Faskes tingkat pertama, biaya kesehatan jadi lebih murah, kondisi penyakit kronis lebih terkontrol dan kompetensi dokter meningkat dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh BPJS. Adapun kerugian yang dirasakan pasien dengan adanya BPJS adalah obat yang diperoleh berbeda dengan merk pelayanan yang kurang memuaskan.⁽⁷⁾

Penelitian sejalan dengan Rimawati (2016) yang menyatakan sebagian besar responden BPJS puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 34 responden (81.0%) kepuasan tinggi, pada indikator ini pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat seperti : imunisasi, laboratorium, poli umum, pelayanan KIA, KB dan ibu hamil sudah memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi standar.⁽⁸⁾

Penelitian lain dari Ayuning Sekar Putri (2022) menyatakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS yakni kurang puas.⁽⁶⁾ Hal ini karena pengumpulan data yang dilakukan saat pandemic COVID-19, yang mana pelayanan serba terbatas untuk mencegah penularan COVID-19. Di tengah tingginya kebutuhan akan layanan dan layanan yang bersifat terbatas karena situasi COVID-19, hal ini menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil tabulasi data antara usia dengan penilaian proses pelayanan yakni dari 80 responden

mayoritas responden setuju dengan proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS pada usia 31-34 tahun dan 35-40 tahun sebanyak 15 responden. Umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan dengan umur tua serta umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri.

Penelitian oleh Ayuning Sekar Putri (2022) menyatakan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 60% pada usia >25 tahun.⁽⁶⁾ Namun hasil p-value (0.140) yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan yang dirasakan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan I Gede Abdi Surya Permana (2020) yang menyatakan rentang usia responden dominan pada kelompok umur 36-45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 42 responden (42%).⁽⁹⁾ Hal ini karena dewasa akhir adalah individu yang mulai menunjukkan perhatian terhadap yang dihasilkan, keturunan, produk-produk, ide-ide, dan didominasi oleh kepuasan dan kesenangan diri sendiri saja.

Hasil tabulasi data antara jenis kelamin dengan penilaian proses pelayanan yakni dari 80 responden mayoritas responden perempuan setuju dengan proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS sebanyak 36 responden, ini terjadi umumnya karena perempuan lebih rentan terhadap penyakit dibandingkan laki-laki.

Penelitian sejalan dengan Ines Muriyonita (2019) menyatakan karakteristik jenis kelamin laki-laki lebih sedikit 26% dibandingkan dengan perempuan 74%. Hal ini disebabkan oleh daya tahan tubuh dari perempuan lebih rendah dan lebih berisiko terserang penyakit.⁽¹⁰⁾

Penelitian tidak sejalan Ayuning Sekar Putri (2022) menyatakan tidak ada hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan masyarakat dengan hasil (p-value 0.545). Persentase pasien yang merasa puas sebagian besar pada kelompok laki-laki dibandingkan dengan perempuan.⁽⁶⁾

Hasil tabulasi data antara pekerjaan dengan penilaian proses pelayanan yakni dari 80 responden mayoritas responden dengan pekerjaan wiraswasta dan IRT setuju dengan proses pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS sebanyak 17 responden. Hal ini karena wiraswasta dan IRT merupakan peserta mayoritas yang terdaftar di BPJS pada faskes Puskesmas ini. Selain itu, jarak tempuhnya juga dekat dengan Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta.

Penelitian sejalan Ayuning Sekar Putri (2022) menyatakan ada hubungan signifikan antara kepuasan pelayanan dengan pekerjaan dengan nilai p-value 0,014.⁽⁶⁾ Profesi petani/buruh/wiraswati cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan profesi lain. Hal ini dapat disebabkan oleh waktu pekerjaan yang lebih fleksibel sehingga, memiliki banyak waktu untuk mengurus permasalahan administrasi.

Penelitian ini sejalan dengan Ayuning Sekar Putri (2022) yang menyatakan sebanyak 49 orang (49.00%) bekerja sebagai pegawai swasta.⁽⁶⁾ Responden yang bekerja sebagai petani/buruh/wiraswasta cenderung memiliki waktu pekerjaan yang fleksibel sehingga memiliki cukup waktu untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan terdekat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Gambaran pelayanan terhadap pasien BPJS di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta Pada Masa

Pandemi Covid-19 Tahun 2022 yakni dari 80 responden, sebanyak 58 responden (72.5%) menunjukkan setuju dengan proses pelayanan BPJS yang diberikan dalam aspek proses pendaftaran, menerima pelayanan pengobatan dan mengantri obat atau saat pelayanan selesai. Dalam artian proses pelayanan BPJS yang diberikan sudah baik dan memenuhi standar, meskipun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan guna memaksimalkan kualitas pelayanan di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan manajerial di Puskesmas Depok II Sleman Yogyakarta dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pengguna pelayanan kesehatan BPJS maupun umum. Bagi peneliti selanjutnya ada beberapa saran yang perlu diperhatikan jika tertarik meneliti tentang pelayanan BPJS Kesehatan yaitu bisa mengkaji lebih banyak referensi terkait BPJS Kesehatan agar hasil penelitian dapat lebih lengkap dan lebih baik. Menggunakan metode penelitian yang lebih beragam lagi agar lebih menarik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
2. Idris AM, Mustakim M, Fajrini F, Latifah R. Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Implementasi Pelayanan Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Wilayah Kota Depok Tahun 2020. *Jurnal Dunia Kesmas*. 2020 Oct 31;9(4):470-9.
3. Prihandhani IS, Hakim NR, Wirajaya IG. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas II Denpasar Selatan. *Journal Center of Research Publication in Midwifery and Nursing*. 2018 Jun 28;2(1).
4. Puspita NR, Mustakim M. Persepsi pasien dalam implementasi pelayanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di wilayah Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2021 Jan 27;17(1):99-109.
5. Mastuti S, Nurul F, Kusumastuti K. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien BPJS PBI Dan Pasien BPJS Non PBI Yang Dirawat Di Kelas III Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. 2021 Dec 25;17(2):171-7.
6. Putri AS, Listyowati R. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kesehatan Kabupaten Badung. *Health*. 2022 Apr.
7. Yuliyanti S, Ratnawati R. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*. 2016;5(1):9-13.
8. Putra WK. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal STIKES RS Baptis Kediri*. 2016 Sep 13;9(1).
9. Permana GA, Krisnawati KM, Swedarma KE. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*. 2020 Oct 31;8(3):312-9.
10. Ines Muriyonita. Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Pengobatan Di Puskesmas Lebaksiu Kabupaten Tegal. *Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal*; 2019.