

Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado

Veicy F. Gaghana*

Iyone E. T Siagian, Henry M. F Palandeng, Tyrsa Monintja†

Abstract:

Patient satisfaction for health care is a level of someone's feeling after comparing the result of the service they get with their expectation.. Patient satisfaction provides information whether success or not of health care is. Universal Coverage is a free health care program for Manado citizens. Tuminting community health center is a health center that has most listed people in Universal Coverage Program. The purpose of this research is to determine the level of patients satisfaction for health care in Tuminting community health center judges from reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and patient overall satisfaction. This is a descriptive research. Samples are collected using purposive sampling technique with sample size as much as 106 Universal Coverage patient who came to Tuminting community health center for medical treatment from October to November 2013. The results shows that 50,9% patients are satisfied with reliability, 54,7% patients are satisfied with responsiveness, 77,4% patients are satisfied with assurance, 55,7% patients are satisfied with empathy, And 66% patients are satisfied with tangible. The overall Universal Coverage patient satisfaction rate for health care is 51,9%. Based on this result, it can be concluded that the health care given by Tuminting community health center to Universal Coverage patient goes along with the order that satisfies patient the most is assurance, tangibles, empathy, responsiveness, and reliability.

Keywords: Satisfaction, health care, Universal Coverage

Abstrak:

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapannya. Kepuasan pasien memberikan informasi sukses tidaknya pemberi pelayanan kesehatan. Universal Coverage merupakan program pelayanan kesehatan gratis untuk warga kota Manado. Puskesmas Tuminting merupakan Puskesmas yang paling banyak memiliki jumlah jiwa terdaftar dalam program Universal Coverage. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado dilihat dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Penelitian ini bersifat deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 106 pasien Universal Coverage yang datang berobat di Puskesmas Tuminting Manado pada bulan Oktober sampai November 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50,9% puas terhadap kehandalan, 54,7% puas terhadap daya tanggap, 77,4% puas terhadap jaminan, 55,7% puas terhadap perhatian, 66% puas terhadap bukti fisik. Tingkat kepuasan pasien Universal Coverage secara keseluruhan yaitu 51,9% puas terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Tuminting kepada pasien Universal Coverage sesuai dengan urutan yang paling banyak memuaskan pasien yaitu jaminan, bukti fisik, perhatian, daya tanggap, dan kehandalan.

Kata Kunci: Kepuasan, pelayanan kesehatan, Universal Coverage

* Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, Email: veicyg@gmail.com

† Dosen Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas Universitas Sam Ratulangi Manado

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dimana mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak semua orang. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik itu perorangan, keluarga atau kelompok, pemerintah juga masyarakat secara keseluruhan.^{1,2}

Banyak orang di berbagai negara tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan dikarenakan tidak ada biaya untuk membayarnya. World Health Organization (WHO) memberikan dukungan kepada negara – negara untuk mengembangkan sistem pembayaran kesehatan dengan tujuan untuk menyediakan *Universal Health Coverage*. *Universal Health Coverage* memastikan bahwa semua orang dapat menerima pelayanan kesehatan tanpa adanya kesulitan keuangan.³

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang dalam masa transisi mewujudkan *Universal Health Coverage* / Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan JKN merupakan amanat dari UU Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) No 40 tahun 2004 dan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).^{4,5}

Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia. JKN diselenggarakan melalui BPJS Kesehatan yang mulai berjalan pada 1 Januari 2014. Untuk mendapatkan pelayanan ini, masyarakat perlu mendaftarkan dirinya di kantor-kantor cabang BPJS Kesehatan dan membayar iuran yang sudah ditentukan. Untuk masyarakat yang kurang mampu, maka iuran akan dibayar oleh pemerintah. Setelah membayar, peserta akan mendapatkan kartu BPJS Kesehatan dan bisa langsung digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.⁶

Kota Manado merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang membuat program pengobatan gratis, dikenal dengan nama *Universal Coverage*. Program *Universal Coverage* merupakan program pro rakyat Walikota Manado DR.Ir.GS Vicky Lumentut SH, MSi dan Wakil Walikota Manado Harley AB Mangindaan SE, MSM, yang dikhususkan untuk masyarakat kota Manado baik masyarakat yang kaya maupun miskin agar memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.⁷

Program *Universal Coverage* telah diberlakukan pada 1 Januari 2013. Peserta *Universal Coverage*

sebanyak 258.696 jiwa akan mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis dimulai dari layanan kesehatan primer yaitu 15 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di kota Manado. Puskesmas Tuminting merupakan Puskesmas yang paling banyak memiliki jumlah jiwa terdaftar dalam program *Universal Coverage* yaitu sebanyak 35.756 jiwa.⁸

Program *Universal Coverage* memberikan pelayanan kesehatan yang gratis guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat kota Manado yang setinggi-tingginya. Untuk mencapai hal tersebut, maka pemerintah berusaha agar pasien bukan hanya mendapatkan pelayanan kesehatan yang gratis saja tetapi juga mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu agar pasien merasa puas terhadap program *Universal Coverage*.⁹

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diterima dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dengan program *Universal Coverage* dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pasien, maka pasien akan merasa kecewa dengan program *Universal Coverage*. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dilihat dbukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).^{10,11}

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. Populasi penelitian ini adalah semua pasien *Universal Coverage* yang datang berkunjung di Puskesmas Tuminting Manado pada bulan Oktober 2013 sampai November 2013. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 106 pasien. Variabel penelitian yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik, dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner yang kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan distribusi.

HASIL

Tabel 1. Distribusi tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari kehandalan

Kepuasan terhadap Kehandalan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang Puas	52	49,1
Puas	54	50,9
Jumlah	106	

Tabel 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari daya tanggap

Kepuasan terhadap Daya Tanggap	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang Puas	48	45,3
Puas	58	54,7
Jumlah	106	

Tabel 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari jaminan

Kepuasan terhadap Jaminan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang Puas	24	22,6
Puas	82	77,4
Jumlah	106	

Tabel 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari perhatian

Kepuasan terhadap Perhatian	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang Puas	47	44,3
Puas	59	55,7
Jumlah	106	

Tabel 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari bukti fisik

Kepuasan terhadap Bukti Fisik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang Puas	36	34
Puas	70	66
Jumlah	106	

Tabel 6. Distribusi tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado

Kepuasan secara keseluruhan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang Puas	51	48,1
Puas	55	51,9
Jumlah	106	

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pada penelitian ini, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.¹²

Kehandalan dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat, pendaftaran yang tidak menyulitkan pasien, waktu menunggu giliran pasien tidak terlalu lama, waktu pelayanan dijalankan sesuai jadwal, dokter yang bisa mendiagnosis penyakit dengan cepat, dan pemberian obat yang cepat. Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa responden yang merasa puas sebanyak 50,9% dan 49,1% merasa kurang puas. Berdasarkan hasil penelitian, keluhan responden yang dominan yaitu waktu menunggu giliran yang lama. Hal ini disebabkan karena banyaknya orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan sehingga waktu menunggu giliran untuk diperiksa lama.¹⁰

Daya tanggap merupakan kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan pasien seperti mendengarkan keluhan pasien, memberi informasi mengenai penyakit pasien, perawat yang bersikap ramah dan sopan. Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa responden yang merasa puas sebanyak 54,7% dan 45,3% merasa kurang puas. Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa kurang puas dengan penjelasan dokter mengenai informasi penyakit yang diderita. Hal ini mungkin disebabkan karena terlalu banyak pasien yang masih harus diperiksa, sehingga waktu untuk menjelaskan dipersingkat.¹⁰

Jaminan merupakan kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada petugas kesehatan. Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa

sebanyak 77,4% responden merasa puas dan 22,6% merasa kurang puas.¹⁰

Perhatian yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien secara individual berfungsi agar terjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien. Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa sebanyak 55,7% responden merasa puas dan 44,3% merasa kurang puas. Menurut hasil penelitian Lukasyanti, perhatian berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan itu kembali. Oleh karena itu petugas kesehatan harus lebih memberikan perhatian kepada pasien agar pasien merasa puas.^{10,13}

Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan adalah bukti langsung yang meliputi sarana dan prasarana termasuk fasilitas fisik, kebersihan ruangan, perlengkapan alat, dan juga penampilan petugas. Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa sebanyak 66% responden merasa puas dan 34% merasa kurang puas. Berdasarkan hasil penelitian, keluhan responden yang dominan yaitu kebersihan ruangan dan lingkungan. Hal ini perlu mendapatkan perhatian karena apabila kebersihan di Puskesmas tidak terjaga, maka pasien akan merasa kurang nyaman untuk datang berobat. Oleh karena itu, petugas kebersihan di Puskesmas harus sering mengontrol kebersihan Puskesmas.¹⁰

Apabila pasien *Universal Coverage* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka pasien akan lebih yakin dan percaya dengan program tersebut. Dilihat dari tabel 6, kepuasan pasien *Universal Coverage* secara keseluruhan menyatakan bahwa sebanyak 51,9% responden merasa puas dan 48,1% merasa kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuminting belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Oleh karena itu, dalam rangka menyukseskan program *Universal Coverage*, maka mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan kembali agar mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien *Universal Coverage* di Puskesmas Tuminting Manado dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari kehandalan sebanyak 50,9% responden menyata-

kan puas dan 49,1% responden menyatakan kurang puas.

2. Tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari daya tanggap sebanyak 54,7% responden menyatakan puas dan 45,3% responden menyatakan kurang puas.
3. Tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari jaminan sebanyak 77,4% responden menyatakan puas dan 22,6% responden menyatakan kurang puas.
4. Tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari perhatian sebanyak 55,7% responden menyatakan puas dan 44,3% responden menyatakan kurang puas.
5. Tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan dilihat dari bukti fisik sebanyak 66% responden menyatakan puas dan 34% responden menyatakan kurang puas.
6. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien *Universal Coverage* terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado sebanyak 51,9% responden menyatakan puas dan 48,1% responden menyatakan kurang puas.

SARAN

Perlu meningkatkan mutu pelayanan lagi agar pelayanan yang diberikan bisa memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan percaya untuk menggunakan program *Universal Coverage*.

REFERENSI

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Jakarta, 2009.
2. Ambarita M. Pengaruh pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JPKM di Klinik Medika Graha Medan tahun 2004. Skripsi. Medan: Program Sarjana FKM USU, 2004.
3. WHO. 10 facts on universal health coverage. 2012. Available from: http://www.who.int/features/factfiles/universal_health_coverage/en/index.html.
4. Jamsos Indonesia. SJSN-Transformasi. 2013. Available from:

- <http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/Transformasi/landasan>
5. Jamsos Indonesia. Sistem jaminan sosial nasional > BPJS 2013. Available from: <http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs>
 6. Jamsos Indonesia. Sistem jaminan sosial nasional > Program. Available from: http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/Program/program_jaminan_kesehatan
 7. Tribun Manado. Universal coverage adalah program prorakyat. 2013. Available from: <http://manado.tribunnews.com/2013/08/22/universal-coverage-adalah-program-prorakyat>.
 8. ----- . Data Kapitasi Peserta Universal Coverage di Manado 2013.
 9. Oke Manado. Program Universal coverage untuk meningkatkan kualitas kesehatan warga Manado. Available from: <http://www.okemano.com/2014/program-universal-coverage-untuk-meningkatkan-kualitas-kesehatan-warga-mano/>
 10. Parasuraman, A. dkk. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing* 1988; 64: 12-40. Available from: <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/Forms/AllItems.aspx>.
 11. Kotler P. Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia; 2005.
 12. Pohan I. Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC; 2007.
 13. Lukasyanti. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. Skripsi. Semarang: Program Sarjana Universitas Negeri Semarang, 2006.



JURNAL KEDOKTERAN KOMUNITAS dan TROPIK (JKKT)

Fakultas Kedokteran UNSRAT

ISSN: 2337-490X

Volume II, Nomor 1, Februari 2014

DAFTAR ISI

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Berobat Pasien Tuberkulosis Paru di Lima Puskesmas di Kota Manado.....	1
<i>Priska P. H Kondoy, Dina V Rombot, Henry M.F Palandeng, Trevino A Pakasi</i>	
Hubungan Pengetahuan dan Sikap Masyarakat Tentang Penyakit Demam Berdarah Dengue Dengan Pencegahan Vektor di Kelurahan Malalayang 1 Barat Kota Manado	9
<i>Putri Ayudhy, Ronald I.Ottay, Wulan P.J.Kaunang, Grace D. Kandou, A.J Pandelaki</i>	
Gambaran Kebiasaan Makan Makanan Etnis Minahasa Yang Beresiko Penyakit Jantung Koroner di Lingkungan 5 Kelurahan Paal 2 Kota Manado.....	14
<i>Julia S. Oley, Grace D. Kandou, Iyone E.T. Siagian, Ronald I. Ottay, Lilian Rauw, A. J. Pandelaki, Wulan P. J. Kaunang</i>	
Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado	22
<i>Veicy F. Gaghana, Iyone E. T Siagian, Henry M. F Palandeng, Tyrsa Monintja</i>	
Gambaran Kebiasaan Makan Makanan Beresiko Penyakit Jantung Koroner Pada Masyarakat Etnis Minahasa di Lingkungan 2 Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado	28
<i>Felastri Delais Bororing, Grace D.Kandou, Dina V.Rombot</i>	
Hubungan Karakteristik, Pengetahuan dengan Stigma Petugas Kesehatan Tentang Koinfeksi Tuberkulosis-Virus Human Immunodeficiency di Kota Manado	34
<i>Deni Salmon, Grace D. Kandou, Henry M.F. Palandeng, Zwingly C.J.G. Porajow, Trevino A. Pakasi</i>	
Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Remaja Dengan Tindakan Seks Pranikah pada Siswa Kelas XI Di SMK Negeri 2 Manado.....	40
<i>Elcya Natalia S. Mangando, Benedictus S. Lampus, Iyone E.T. Siagian, Grace D. Kandou, A.J. Pandelaki, Wulan P. Kaunang</i>	
Hubungan Antara Malaria Klinis Dengan Anemia Pada Penderita Yang Berkunjung Di Puskesmas Wori Kabupaten Minahasa Utara	47
<i>Monica Michiko Mongi, Dina Rombot, Benedictus .S.Lampus, J.M. Umboh , Wulan P.J. Kaunang , A.J.Pandelaki</i>	



Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik

ISSN 2337-490X

Volume II Nomor 1 Februari 2014

Penasihat

Prof. Dr. Donald Rumokoy, MH – Rektor UNSRAT

Penanggung Jawab / Pemimpin Umum

Prof. Dr. dr. S.M. Warouw, SpA(K) – Dekan FK Unsrat

Wakil Pemimpin Umum

Prof. Dr. dr. K. Pandelaki, SpPD-KEMD

Pemimpin Redaksi

Dr. dr. Grace D. Kandou, MKes

Wakil Pemimpin Redaksi

dr. Iyone E.T. Siagian, MKes

Redaksi Pelaksana

dr. Henry M.F. Palandeng, M.Sc.

dr. J.S.V. Sinolungan, M.Kes.

dr. Olivia Waworuntu, MPH

dr. Ronald Ottay, M.Kes.

dr. Dina Rombot, M.Kes.

dr. Margareth R. Sapulete, MKes.

Cicilia Pali, M.Psi.

dr. J.A. Pandelaki

dr. Tyrsa Monintja

dr. Zwingly C.J.G. Porajow

Dewan Penyunting

Dr. dr. Josef Tuda, MS, SpParK

Prof. dr. J. Posangi, M.Sc. PhD

dr. B.S. Lampus, M.Kes.

dr. Gustaaf Ratag, MPH

dr. W.J.P. Kaunang, M.Kes.

dr. J.M. Pangemanan, MS

dr. F.R.R. Maramis, M.Kes.

dr. Shirley Kawengian, MS, SpGK

dr. Agung Nugroho, SpPD-KPTI

dr. Suryadi Tatura, SpA(K)

Mitra Bestari

Prof. Dr. dr. Agus Wilopo, MPH (Universitas Gadjah Mada – BKS IKMIKPIKK Indonesia – PDK3MI)

Prof. Dr. dr. Rizanda Mahmud, MKes (Universitas Andalas)

dr. Trevino Pakasi, MPH, PhD (Universitas Indonesia)

Dr. dr. Artha Budi S. Duarse, M.Kes. (Universitas YARSI)

Dr. Roy G.A. Massie, MPH, PhD (Balitbang Kemenkes RI)

Prof. Dr. dr. S. M. Warouw, SpA(K) (Universitas Sam Ratulangi)

Dr. dr. N. Mayulu, MS (Universitas Sam Ratulangi)

Dr. dr. Billy Kepel, MMedSc. (Universitas Sam Ratulangi)

Sekretaris Redaksi

Deitje Palit

Alamat Redaksi:

Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran UNSRAT

Jl. Kampus, UNSRAT, Bahu, Manado 95115, Telp/Fax: 0431-824628

e-mail: jkkt@unsrat.ac.id, jkktunsrat@gmail.com