

Supply Infrastructure Financing & Kualitas Mutu Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta JKN

Zirma Julianda¹, Ecep Mochammad²

¹⁻²BPJS Kesehatan, e-mail : zirma.julianda@bpjs-kesehatan.go.id

Abstract: BPJS Kesehatan as the National Health Insurance Institutions needs to understand participant satisfaction to this is important to build public trust in the implementation of the National Health Insurance. Participant satisfaction is an indicator of the quality of health services that is measured and compared between expected services and services perceived. The quality of service depends on the ability of the service provider to consistently meet the expectations of participants. Participants' demands for service quality are not only related to physical healing of illnesses but also regarding customer satisfaction with attitudes, knowledge, skills of officers providing services, communication, availability of information, adequate facilities and physical environment. Health Facilities strive to continue developing infrastructure, working capital, complete facilities and infrastructure, as well as expanding service points in order to increase Health Facilities commitment in maintaining the quality of service to JKN-KIS participants.

Based on the 2021 Participant Satisfaction Survey, satisfaction indicators of participants through Health Services include facilities and infrastructure, waiting room and chairs, completeness of medical devices and sophisticated equipment, Health Facilities accessible. This is the basis for BPJS Kesehatan to collaborate with Partner Banks to provide Supply Infrastructure Financing (SIF) to Health Facilities (partner) that require business development funds. The purpose of this research is to evaluate that health services in health facilities are related to the satisfaction of JKN participants. the results of the literacy review of previous researchers and the evaluation of the SIF realization, the authors conclude that JKN participant satisfaction is influenced by health facility services.

Keywords: Supply Infrastructure Financing; Infrastructure; Confirmation; Service

Abstrak: BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional perlu memahami kepuasan peserta, hal ini penting untuk membangun kepercayaan publik dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. Kepuasan peserta salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang diukur dan dibandingkan antara pelayanan diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan peserta. Kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan peserta secara konsisten. Tuntutan peserta terhadap mutu pelayanan tidak hanya terkait kesembuhan penyakit secara fisik tetapi juga menyangkut kepuasan pelanggan terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas memberikan pelayanan,

komunikasi, ketersediaan informasi, sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Fasilitas Kesehatan (Faskes) berupaya untuk terus melakukan pengembangan infrastruktur, modal kerja, kelengkapan sarana dan prasarana, serta perluasan titik layanan agar dapat meningkatkan komitmen Faskes dalam menjaga kualitas pelayanan kepada peserta JKN-KIS.

Berdasarkan Survey Kepuasan Peserta 2021, indikator tingkat kepuasan peserta terhadap Layanan Faskes meliputi sarana dan prasarana, ruang dan kursi tunggu, kamar inap, kelengkapan alat kesehatan dan alat canggih, akses Faskes yang dapat dijangkau Peserta. Hal ini menjadi dasar BPJS Kesehatan melakukan kerjasama dengan Bank Mitra untuk memberikan fasilitas *Supply Infrastructure Financing* (SIF) kepada Faskes Kerjasama BPJS Kesehatan yang membutuhkan dana pengembangan usaha. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi bahwa layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan berhubungan dengan kepuasan peserta JKN. Berdasarkan hasil tinjauan literasi peneliti terdahulu dan hasil monitoring evaluasi realisasi SIF maka penulis dapat menyimpulkan Kepuasan Peserta JKN dipengaruhi oleh Layanan Fasilitas Kesehatan.

Kata kunci: *Supply Infrastructure Financing*; Infrastruktur; Konfirmasi; Layanan

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (Program JKN) adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang merupakan program negara dan diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Dalam melaksanakan fungsinya, salah satu tugas dari BPJS Kesehatan adalah mengelola Dana Jaminan Sosial Kesehatan (DJS Kesehatan) untuk kepentingan Peserta dan membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan (Faskes) Kerjasama BPJS Kesehatan sesuai dengan ketentuan Program JKN. Faskes yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan berkewajiban melakukan pemberian pelayanan kesehatan kepada Peserta sesuai dengan ketentuan Program JKN.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan, per 1 Januari 2023 jumlah peserta JKN mencapai 249,6 juta atau sebesar 91% dari seluruh penduduk Indonesia. Seiring dengan bertambahnya jumlah peserta terdaftar, BPJS Kesehatan berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan peserta. Data 1 Februari 2023 merinci jumlah FKTP Kerjasama BPJS Kesehatan telah mencapai 23.341 dan FKRTL Kerjasama BPJS Kesehatan mencapai 4318, sehingga total Fasilitas Kesehatan Kerjasama BPJS Kesehatan 27.659. Jika dilihat dari sisi pemanfaatan, jumlah kunjungan peserta JKN mengalami kenaikan di tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya, total kunjungan sampai 2022 mencapai 104,36 juta.

Dengan tingginya angka pemanfaatan pelayanan kesehatan tentunya harus didukung oleh mutu fasilitas kesehatan yang baik. Faskes harus meningkatkan kapasitas, sehingga standar kualitas

pelayanan tetap terjaga dan meningkat. Menurut (Hayes, 2008), hal yang paling penting untuk memperbaiki kualitas layanan adalah dengan mengetahui kebutuhan pelanggan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana cara pelanggan menentukan kualitas layanan dan produk. Jika perusahaan memahami kebutuhan pelanggan, maka perusahaan berada dalam posisi yang lebih baik untuk mengetahui bagaimana cara memuaskan pelanggan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN masih berada di level 65-80%. Peserta yang mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berdasarkan hasil observasi di puskesmas, dokter keluarga dan klinik pratama di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta rata-rata kepuasannya baru mencapai 70%. Peserta mengeluhkan pelayanan yang masih belum baik, seperti ruang tunggu yang panas, sempit dan penuh pada waktu banyak pasien. Peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Faskes mengharapkan fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang sebaik baiknya dan berkualitas kepada mereka.

Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi bahwa layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan berhubungan dengan kepuasan peserta JKN. Hal ini didukung oleh Peneliti terdahulu menyatakan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian pelayanan kesehatan di FKTP bagi Peserta Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Kepuasan Peserta JKN. Dengan Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan kesehatan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Untuk itu Faskes selalu berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya sehingga Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tetap merasa puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan saat peserta berobat (Endartiwi & Setianingrum, 2019).

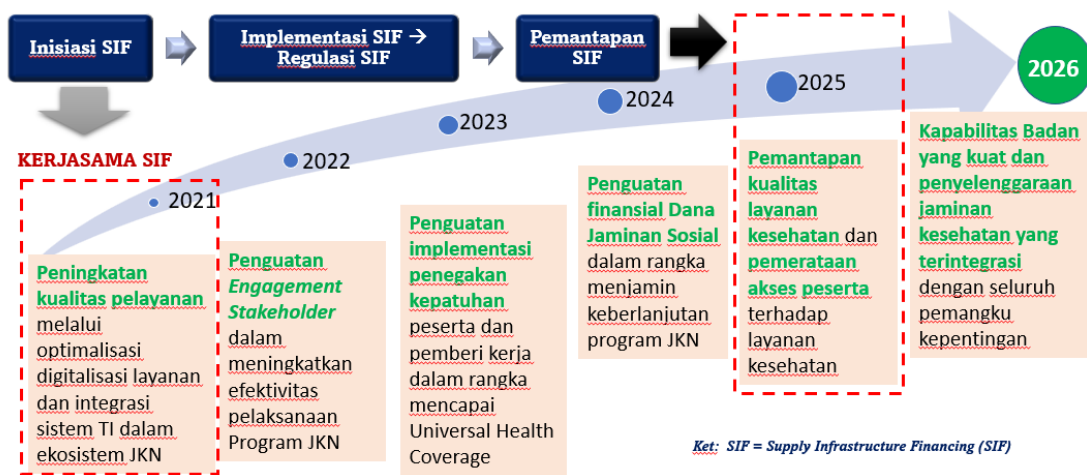
Kepuasan Peserta JKN dalam mengakses layanan Fasilitas Kesehatan tentunya dapat dirasakan melalui kemudahan – kemudahan layanan yang diberikan Faskes, Fasilitas berobat yang memadai. Hal tersebut merupakan kualitas layanan Fasilitas Kesehatan. Rendahnya kualitas layanan Faskes akan menurunkan tingkat kepuasan peserta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yaitu Kualitas layanan kesehatan adalah aspek kritis penilaian dari Peserta JKN dalam memanfaatkan kepesertaannya (Idris et al., 2017).

BPJS Kesehatan bersinergi bersama Mitra Bank dan Fasilitas Kesehatan untuk mengupayakan peserta dapat merasakan kepuasan dan tidak terdapat diskriminasi dalam mengakses layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan. Menciptakan suasana yang nyaman dan aman dengan terpenuhi fasilitas yang menunjang peserta untuk berobat di Faskes tersebut merupakan bentuk layanan yang berkualitas dari Faskes. Faskes yang secara finansial mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas layanan seperti peningkatan kapasitas fisik dan infrastruktur membutuhkan tambahan dana untuk modal kerja, sarana dan prasarana, serta perluasan titik layanan dapat memanfaatkan Program

Supply Infrastructure Financing dari pihak perbankan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta JKN-KIS.

Peningkatan kualitas layanan peserta menjadi komitmen yang saling menguntungkan antara BPJS Kesehatan dan seluruh mitra dalam ekosistem JKN-KIS. Program *Supply Infrastructure Financing* (SIF) merupakan alternatif inovasi dengan skema resiprokal bisnis pembiayaan untuk membiayai kebutuhan Faskes dalam hal pengembangan usaha (modal kerja, investasi, perluasan layanan jaringan) dengan berorientasi pada hasil kepuasan peserta JKN dalam mengakses layanan di Faskes.

Inisiasi SIF sejalan dengan rencana strategis BPJS Kesehatan tahun 2021 – 2026 seperti tergambar pada gambar dibawah ini yang bersumber dari BPJS Kesehatan.



Gambar 1. Renstra BPJS Kesehatan Tahun 2021-2026

Melalui sinergi ekosistem JKN dalam resiprokal bisnis, BPJS Kesehatan menciptakan sebuah inovasi *Supply Infrastructure Financing* (SIF), agenda kerjasama yang melibatkan BPJS Kesehatan dengan Mitra Bank serta Faskes yang diharapkan dapat memperkuat komitmen dalam peningkatan mutu layanan bagi peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Akses dan kualitas layanan kesehatan menjadi tantangan tersendiri, kemudahan layanan melalui inovasi layanan yang terus diaplikasikan di Faskes, sehingga terbangun kepuasan pada peserta. Peningkatan kualitas infrastruktur, sarana dan prasarana juga menjadi komponen utama penunjang mutu layanan untuk mencapai kepuasan peserta JKN.

Supply Infrastructure Financing dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini adalah program pembiayaan oleh Bank atau Lembaga Pembiayaan non bank yang khusus diberikan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti; Klinik Pratama, Dokter Praktek Perorangan, Klinik gigi, dan RS kelas D Pratama dan juga akan dikembangkan SIF yang dapat dimanfaatkan oleh Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) sebagai mitra kerja

BPJS Kesehatan, dengan tujuan belanja barang modal/investasi khususnya untuk perbaikan sarana dan prasarana pelayanan serta perluasan titik layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta JKN-KIS.

Faskes dapat memanfaatkan fasilitas Kerjasama SIF sesuai dengan regulasi yang ada, baik regulasi yang mengatur tentang tatalaksana Program JKN maupun regulasi Perbankan yang mengatur tentang kerjasama SIF. Adapun kerjasama BPJS Kesehatan dengan Bank terkait SIF adalah pemberian data dan informasi Faskes (dengan persetujuan Faskes), sedangkan ketentuan tentang kerjasama SIF berupa biaya-biaya yang timbul atas perjanjian pembiayaan adalah menjadi tanggung jawab faskes, yang diatur dalam perjanjian pembiayaan antara Faskes dengan Bank.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk memperoleh data-data sekunder berupa hasil dari penelitian terdahulu dan sumber-sumber lainnya yang relevan. (Creswell, 2014) menyebutkan bahwa studi literatur adalah sumber-sumber yang secara ringkas tertulis di dalam jurnal, buku, dan dokumen lain yang menceritakan informasi di masa lalu maupun saat ini kemudian diselaraskan ke dalam topik dan dokumen yang dibutuhkan.

Riset yang menggunakan studi literatur tidak hanya menyiapkan sebagai kerangka acuan penelitian saja, melainkan dapat juga digunakan sebagai kumpulan penelitian yang data-datanya dapat dianalisis menjadi sebuah tulisan. Selain itu dapat juga menjadikan acuan atau rekomendasi mengenai studi literatur yang dilakukan pada masa yang akan datang. Diterapkannya studi literatur pada penelitian ini sangat berpengaruh pada hasil dan pembahasan yang akan di jelaskan (Zed, 2014).

Penelitian terdahulu juga sangat berguna sebagai bahan acuan yang dapat dimanfaatkan sebagai landasan dalam melakukan analisis terhadap mutu layanan Faskes. Beberapa acuan pada penelitian terdahulu juga akan sangat bermanfaat bagi peneliti untuk dapat mencari informasi yang akurat terkait dengan kondisi Faskes dalam memeberikan pelayanan. Selanjutnya penelitian ini diharapkan memberikan acuan dasar bagi para akademisi yang kemudian dapat dikembangkan sebagai penelitian yang mampu menarik gagasan untuk menghadapi berbagai dinamika dalam pelayanan peserta JKN oleh Faskes Mitra BPJS Kesehatan.

Untuk menganalisis tujuan penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data sekunder. Data sekunder memiliki sifat dalam mendukung keperluan data primer yang diperoleh dari literatur, buku pedoman, artikel dan bacaan sebagai penunjuang penelitian ini (Schindler, 2019). Pendekatan ini dilakukan guna menganalisis fenomena sosial melalui metode studi pustaka yang bersumber dari jurnal, survey, rilis resmi pemerintah, rilis resmi organisasi internasional, buku serta media yang kemudian dianalisis untuk membantu penelitian.

HASIL

Salah satu indikator kepuasan peserta yaitu Layanan Peserta JKN dalam mengakses Fasilitas Kesehatan. Kepuasan peserta terhadap layanan Fasilitas Kesehatan diperoleh dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yang meliputi kelengkapan fasilitas sarana prasarana, modal kerja, serta pengembangan infrastruktur Faskes (Ruang dan kursi tunggu, kelengkapan alat kesehatan, lahan parkir yang luas, pemenuhan tenaga medis, ketersediaan kamar inap). Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian (Antina, 2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang tinggi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Supply Infrastructure Financing dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pembiayaan oleh Bank yang khusus diberikan kepada Fasilitas Kesehatan sebagai Faskes kerjasama BPJS Kesehatan yang ingin mengembangkan usahanya namun dana yang dimiliki terbatas. SIF dari Bank ini ditujukan untuk belanja barang modal/investasi khususnya untuk perbaikan sarana dan prasarana pelayanan serta perluasan titik layanan sehingga dapat meningkatkan komitmen Faskes dalam menjaga kualitas pelayanan kepada peserta JKN-KIS.

Mekanisme kerjasama SIF antara Bank dan BPJS Kesehatan yaitu Bank yang berminat dalam memberikan fasilitas Supply Infrastructure Financing kepada Faskes harus Bank yang telah bekerjasama Resiprokal Bisnis SIF dengan BPJS Kesehatan. Kerjasama SIF dengan BPJS Kesehatan ini tujuannya untuk dapat melakukan konfirmasi atas data dan informasi Faskes kepada BPJS Kesehatan agar dapat menjalankan fasilitas SIF.

Tentunya Hal ini dapat memberikan kemudahan kepada Bank dalam hal melakukan analisis kelayakan pembiayaan dikarenakan BPJS Kesehatan setiap tahunnya selalu melakukan Credentialing dan Recredentialing serta adanya Akreditasi Faskes Kerjasama BPJS Kesehatan. Faskes Kerjasama BPJS Kesehatan telah lulus Verifikasi dan Validasi kelayakan menjadi mitra BPJS Kesehatan. Selain melakukan kerjasama dengan BPJS Kesehatan, nantinya Bank harus melakukan perjanjian pembiayaan dengan Faskes.

BPJS Kesehatan sampai dengan akhir tahun 2022 telah bekerjasama dengan 12 mitra Bank, dengan rincian sebagai berikut :

1. PT Bank Syariah Indonesia Tbk
2. PT BPD Jawa Barat dan Banten Tbk
3. PT Bank BJB Syariah
4. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk
5. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
6. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara
7. PT Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri Syariah
8. PT. Bank Pembangunan Daerah Papua

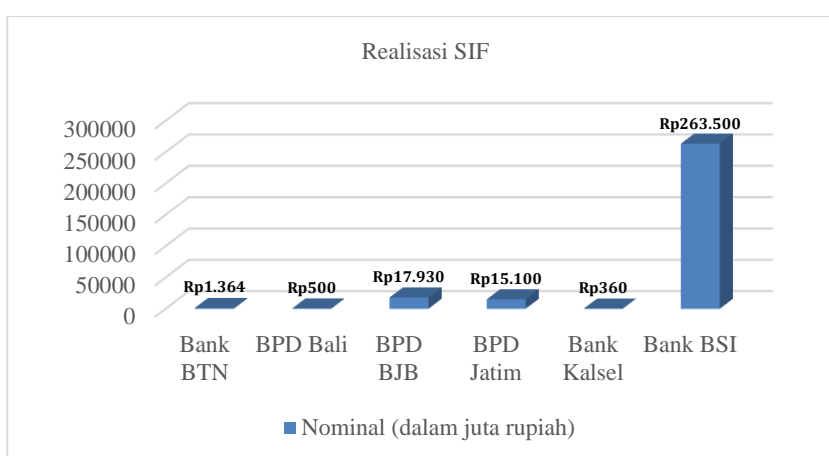
9. PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan

10. PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara

11. PT Bank Bali Tbk

12. PT Bank DKI

Berdasarkan data yang didapat dari Laporan Realisasi SIF BPJS Kesehatan, realisasi penyaluran SIF dari mitra Bank ke Faskes BPJS Kesehatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sampai dengan 28 Februari 2023 sebanyak Rp 299 Miliar di berikan kepada 165 FKTP dengan penyaluran dari 7 mitra Bank SIF. Penyaluran SIF paling banyak bersumber dari Bank BSI. Saat ini SIF hanya diberikan kepada FKTP saja namun, di tahun 2023 akan disalurkan kepada Faskes Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL).



Gambar 2. Realisasi SIF

Pemanfaatan SIF ini ditujukan untuk perluasan jaringan pelayanan atau Investasi, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, dan Modal Kerja. Pengembangan Infrastruktur serta Sarana dan Prasaran di Fasilitas Kesehatan dapat meningkatkan mutu layanan dan kepuasan peserta JKN yang mengakses manfaat layanan Fasilitas Kesehatan.

(Heizer & Render, 2006) mengemukakan bahwa kualitas adalah loyalitas bentuk dan karakteristik barang / jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Kualitas layanan Fasilitas Kesehatan menjadi hal yang penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat yang menjadi peserta JKN, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu. Kualitas layanan kesehatan adalah aspek kritis untuk peserta memanfaatkan JKN (Idris et al., 2017).

PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman

yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2003). Untuk itu perusahaan pemberi jasa harus memberikan pelayan yang terbaik bagi para pelanggannya. Agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik, perusahaan harus mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan, mengetahui apa yang diinginkan pelanggan dan mengetahui apa yang menjadi harapan dan wawasan pelanggan (*customer need, want, hope and insight*). Pemahaman kepada perilaku pelanggan tersebut, disusun ke dalam sebuah peta perjalanan pelanggan (*Customer journey*) yang selanjutnya diidentifikasi hal apa saja yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan di setiap tahapan perjalanan pelanggan

Sebagai pemberi layanan publik, BPJS Kesehatan terus berinovasi dalam memberikan kemudahan, kenyamanan pelayanan kepada masyarakat (pesertanya) yang lebih baik agar dapat menciptakan kepuasan peserta. Salah satunya bersama dengan Faskes berupaya memberikan pelayanan maksimal kepada peserta BPJS Kesehatan. Faskes yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan harus memiliki akreditasi sebagai syarat utama untuk memberikan standar layanan kepada peserta JKN. BPJS Kesehatan setiap tahun juga melakukan *Credentialing* dan *Recredentialing* Faskes guna menjaga mutu dan layanan Kesehatan yang terbaik kepada peserta, sehingga peserta JKN merasakan kepuasan dalam akses layanan Faskes.

Fasilitas Kesehatan harus melayani kebutuhan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan (peserta JKN). Beberapa permasalahan terkait pelayanan masih terjadi, seperti panjangnya antrian, proses pemeriksaan yang belum optimal, fasilitas yang belum memadai serta beberapa dimensi lainnya. Menurut (Rochmah et al., 2020) Terdapat 6 (enam) dimensi yang diperhatikan dalam pemenuhan kebutuhan pasien agar menciptakan kepuasan dalam mengakses layanan Faskes diantaranya *Perform, Features, Reliability, Conformance to specification, Service ability, Aesthetics*.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mustika & Sari, 2019) Harapan dan fakta dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan didapat dari 5 (lima) dimensi *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dari kelima dimensi tersebut, dimensi *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dimensi *Reliability*

Kemampuan petugas dalam memberikan haruslah akurat dan terpercaya. Dimana harapan dan kenyataan yang diterima pasien sesuai dan dilaksanakan dengan kurun waktu yang efektif. Keandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kesehatan merupakan hal penting yang harus dipenuhi. Selain itu hal-hal yang berkaitan dengan ketrampilan dan kompetensi petugas

kesehatan harus selalu diperbaharui (*upgrade*) sesuai dengan perkembangan jaman. Dimana teknologi kesehatan dan sistem informasi yang berkembang pesat menuntut agar pengelola rumah sakit untuk memiliki suatu pedoman yang terukur, mampu laksana dan terjadwal. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Nurgahawan et al., 2022) menyebutkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh tidak langsung kepada loyalitas pasien melalui keputusan berobat. Dimana pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit tersebut akan membuat keputusan untuk berobat balik yang kemudian akan membentuk sikap loyalitas pasien. Jadi kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan harus segera, akurat dan memuaskan.

Dimensi *Emphaty*

Empati adalah bentuk kepedualian yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain seolah-olah orang tersebut dalam kondisi yang sama. Pemberian empati kepada pasien membuat pasien merasa diperhatikan dan dihormati. Perasaan seperti ini perlu diciptakan dalam diri setiap pasien oleh petugas kesehatan.

Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness merupakan wujud dari pemberian pelayanan yang cepat dikondisi pasien mengadakan atau meminta suatu pertolongan. Pada pelayanan yang baik kemampuan merespon tindakan pasien dengan cepat merupakan indikator pelayanan yang baik.

Dimensi *Tangible*

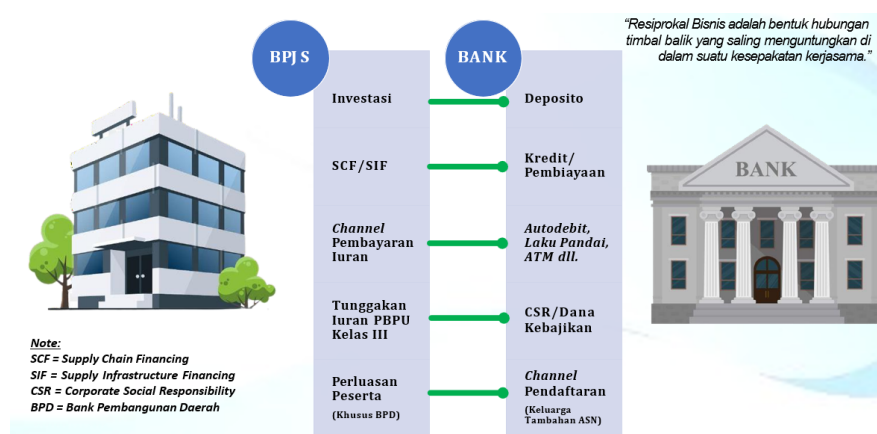
Tampilan atau kondisi fisik suatu sarana prasarana merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Ruang tunggu yang bersih, sejuk, wc yang wangi akan membuat pasien merasa nyaman dan puas. Selain kondisi gedung, peralatan penunjang yang berguna untuk memudahkan proses administrasi dan pembayaran jasa juga tak kalah penting untuk diperhatikan. Selain itu penampilan dari petugas yang bersih dan rapi menjadi salah satu yang tak luput dari pengawasan dan penyebab puasnya pasien. Penelitian lain yang menyebutkan kondisi fisik atau tampilan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah studi yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017) yang menyebutkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

Dimensi *Assurance*

Dalam penelitian ini dimensi *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, bisa jadi karena pasien merasa empati dan kemampuan petugas dalam melayani kondisi kesehatan mereka agar mereka dapat segera pulih. Namun, dimensi ini tetap merupakan hal penting untuk terus ditingkatkan. Penelitian yang menyebutkan bahwa dimensi ini berpengaruh terhadap kepuasan

pasien hasil penelitian (Supartiningsih, 2017) yang menyebutkan bahwa dimensi assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Faskes dalam meningkatkan kualitas dan mutu yang berorientasi kepada kepuasan peserta yang berobat, untuk itu Faskes dapat memanfaatkan program SIF yang diberikan oleh Bank Mitra BPJS Kesehatan. *Supply Infrastructure Financing* merupakan bentuk inovasi BPJS Kesehatan dalam hal ini melibatkan mitra bank yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk dapat memberikan kemudahan dalam bentuk pembiayaan infrastruktur, sarana prasarana, dan modal kerja untuk meningkatkan kualitas dan layanan pada Faskes. SIF ini merupakan suatu bentuk resiprokal bisnis antara BPJS Kesehatan dengan mitra Bank BPJS Kesehatan. Bank harus melakukan perjanjian Kerjasama sebagai mitra BPJS Kesehatan. Resiprokal Bisnis ini dijalin dalam berbagai macam Kerjasama antara perbankan dan BPJS Kesehatan.



Gambar 3. Resiprokal Bisnis BPJS Kesehatan dan Bank

Mekanisme Kerjasama SIF BPJS Kesehatan dengan Bank adalah pemberian data dan informasi Faskes mitra BPJS Kesehatan. Data dan informasi ini dapat dipergunakan Bank dalam melakukan analisis kelayakan pemberian SIF kepada Faskes. Ruang lingkup Kerjasama SIF BPJS Kesehatan dengan Bank dalam pemberian data dan informasi meliputi Nama Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, Jangka waktu perjanjian antara Kantor Cabang dengan Fasilitas Kesehatan yang mengajukan kerjasama SIF dan Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang terdaftar di FKTP atau Jumlah Klaim yang sudah dibayar untuk Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan.

Harapannya Faskes dapat memberikan kemudahan layanan kepada peserta, kualitas layanan kepada peserta JKN yang memanfaatkan Layanan Faskes yang telah menggunakan SIF akan meningkat dan menumbuhkan kepuasan peserta dalam mengakses layanan Faskes.

Berdasarkan penelitian terdahulu masa tunggu yang lama, mengurangi jam buka *healthcare service*, dan kurangnya tenaga ahli adalah ukuran kualitas rendah yang mempengaruhi individu untuk memanfaatkan JKN (Agustina et al., 2019). Dengan adanya SIF, maka Faskes dapat

memperluas ruang tunggu, memperluas lahan parkir, pembelian Alat Kesehatan, Modal kerja dan sebagainya.

Realisasi SIF sampai dengan Februari 2023 terbesar dipergunakan untuk pembiayaan FKTP yaitu pada perluasan jaringan pelayanan / Investasi yang meliputi; penambahan faskes di wilayah lain, penambahan poliklinik gigi, kebidanan, laboratorium, instalasi farmasi, modal kerja yang meliputi pembelian alat kesehatan, alat canggih, ambulance dan lain – lain, kelengkapan sarana dan prasarana meliputi ruang pelayanan administrasi (AC, Kursi, TV di ruang tunggu). Berdasarkan data BPJS Kesehatan untuk rincian utilisasi SIF di FKTP disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4. Utilisasi SIF di FKTP

Pemanfaatan program *Supply Infrastructure Financing* diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Fasilitas Kesehatan untuk meningkatkan mutu dan layanan Peserta JKN. Dengan peningkatan infrastruktur dan modal kerja pada Faskes, maka kinerja akan meningkat juga, dan hal ini akan berdampak pada kepuasan pasien yang berobat di Faskes tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Patandianan et al., 2018), bahwa Fasilitas infrastruktur mempengaruhi kualitas pelayanan peserta BPJS yang terdaftar Puskesmas yang ada di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.

SIMPULAN

Kepuasan Peserta JKN dalam mengakses Layanan Fasilitas Kesehatan dapat diwujudkan melalui peningkatan mutu dan kualitas Faskes dengan cara pengembangan layanan secara *tangible* (fisik) perbaikan sarana prasarana, pengembangan infrastruktur, perluasan ruang tunggu, sehingga akan memberikan rasa nyaman kepada peserta.

Upaya – upaya perbaikan serta peningkatan kualitas mutu layanan Faskes dengan salah satunya adalah membenahi dari dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat dipenuhi oleh Fasilitas Kesehatan yang memiliki modal kerja yang cukup. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu hasil penelitian (Endartiwi & Setianingrum, 2019) pada penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, menyebutkan Kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability,*

responsiveness, assurance dan empathy) berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di FKTP Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Didukung oleh hasil Survey BPJS Kesehatan berkaitan dengan Kepuasan Peserta terhadap Fasilitas Kesehatan tahun 2021 terdapat kenaikan dari tahun sebelumnya. Salah satu indikator pengukuran tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan pada Fasilitas Kesehatan berupa sarana dan prasarana, ruang tunggu pasien, bangku ruang tunggu, ruang pemeriksaan, jumlah tenaga medis, kamar inap. Berdasarkan hasil survey tersebut tingkat kepuasan peserta juga cukup tinggi. Hal ini tentunya menjadikan dasar penulis untuk dapat menyimpulkan Fasilitas Kesehatan dapat memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dengan didukung oleh kelengkapan fasilitas sarana prasarana yang mendukung layanan kepada peserta JKN. Untuk itu dirasa perlu Program SIF dihadirkan ditengah-tengah Fasilitas Kesehatan yang berkeinginan mengembangkan usahanya namun terkendala pada pendanaan.

BPJS kesehatan selalu berupaya untuk mempertahankan kinerja pelayanan Faskes terutama pada atribut-atribut yang sudah mencapai nilai baik dan pencapaian tingkat kepuasan peserta terhadap layanan Fasilitas Kesehatan utamanya agar dapat mencapai *output* kepuasan peserta JKN.

Penulis melakukan penelitian berdasarkan literasi penulis terdahulu didukung oleh survey dari BPJS Kesehatan tahun 2021 yang berkaitan dengan kepuasan peserta. Penulis merasakan sangat mengalami keterbatasan dalam penulisan. Untuk itu penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan survey kepuasan peserta JKN secara rinci dilakukan di tahun 2022 dengan responden yakni peserta JKN yang memanfaatkan layanan pada Fasilitas Kesehatan yang mendapatkan pembiayaan SIF.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H., Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., ... Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Creswell, J. W. (2014). *Sage Publication* (4th ed.). Sage Publication.
- Endartiwi, S. S., & Setianingrum, P. D. (2019). The Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(3). <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>

- Hayes, B. E. (2008). *Measuring customer satisfaction and loyalty survey design, use, and statistical analysis methods* (3rd ed.). ASQ Quality Press.
- Heizer, J., & Render, B. (2006). *Operations Management* (8th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Idris, H., Satriawan, E., & Trisnantoro, L. (2017). Determinant of Health Insurance Ownership in the Informal Sector: A Panel Study from Indonesia Family Life Survey. *Advanced Science Letters*, 23(4), 3582–3585. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.9186>
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th Edition). Prentice-Hall.
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3). <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2950>
- Nurgahawan, C., Nurminingsih, & Agustin, D. (2022). Analysis Of The Effect Of Service Quality On Treatment Decisions And Patient Loyalty In The Outpatient Unit Of Mampang Prapatan Hospital Jakarta. *Marginal : Journal Of Management, Accounting, General Finance And International Economic Issues*, 1(2), 37–42. <https://doi.org/10.55047/marginal.v1i2.131>
- Patandianan, S., Ratnawati, T., & Sardjono, S. (2018). Influence Of Capital Funds, Infrastructure Means, And Professionalism Human Resources On Service Quality And Patient Satisfaction Of Puskesmas District Polewali Mandar West Sulawesi. *Archives of Business Research*, 6(2). <https://doi.org/10.14738/abr.62.4160>
- Rochmah, F. N., Chalidyanto, D., Ernawaty, & Suhandi, R. (2020). National Health Insurance Participants Satisfaction in General Polyclinic Services at First Level Healthcare Facilities. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v14i4.12174>
- Schindler, P. S. (2019). *Business research methods* (13th ed.).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Website : <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home> diakses pada tanggal 13 Maret 2023, pukul 09:30 WIB.
- Website: <https://www.worldometers.info/population/countries-in-asia-by-population/> yang diakses pada tanggal 13 Maret 2023, pukul 17:00 WIB.
- Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.