



The Public Perception of Services at Ophir Health Center After the Termination of the UHC Program

Veronica Cindy Anggraini¹, Sinta Westika Putri²

Email: ¹veronicacindy86@gmail.com, ²sintawestika@fis.unp.ac.id

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia

ABSTRACT

This research is motivated by the changes in the health financing system following the termination of the Universal Health Coverage (UHC) program, which raises questions regarding the community's perception of health services at Ophir Community Health Center (Puskesmas Ophir). The aim of this study is to analyze the community's perception of services at Puskesmas Ophir after the closure of the UHC program and to identify the factors that influence these perceptions. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The study was conducted in the working area of Puskesmas Ophir, Luhak Nan Duo Subdistrict, West Pasaman Regency. The research informants were members of the community who were former UHC recipients in West Pasaman Regency. Data were obtained through in-depth interviews with service users, observation, and documentation, which were then analyzed using NVivo 15 software. The findings of the study indicate that the community perceives the services at Puskesmas Ophir as still being good despite the termination of the UHC program. Positive perceptions arise due to the consistent quality of services, the friendliness of the staff, and the accessibility of the services.

Kata Kunci: community health center, health services, public perception, service quality, UHC

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus dipenuhi oleh negara. Hal mengenai kesehatan tertuang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H. Negara harus dapat memastikan bahwa seluruh masyarakat memperoleh akses yang adil dan merata dalam pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas yang memadai, memastikan kualitas layanan yang baik dengan biaya yang terjangkau. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang selanjutnya disebut BPJS-Kesehatan dimulai sejak 1 Januari 2014, yang diharuskan untuk dapat menjamin setiap masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak, sesuai premi yang dibayarkan. Pelaksanaan BPJS-Kesehatan dimulai dari fasilitas kesehatan (faskes) pertama yang meliputi puskesmas dan klinik yang tergolong dalam fasilitas kesehatan tingkat satu. Selanjutnya apabila perlu dilakukan penanganan lebih lanjut, maka akan dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (Malik, 2019).

Salah satu kebijakan pada bidang kesehatan di Indonesia adalah Jaminan Kesehatan Nasional, yaitu program ini merupakan inisiatif pemerintah yang ditujukan untuk memastikan setiap warga negara Indonesia memperoleh jaminan kesehatan, sehingga dapat menjalani kehidupan yang sehat, produktif, dan sejahtera. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar layanan kesehatan bagi masyarakat, baik bagi peserta yang membayar iuran secara mandiri maupun yang iurannya ditanggung oleh pemerintah. (Kemenkes RI, 2016). Sistem keanggotaan JKN bersifat wajib, yang maksudnya adalah seluruh penduduk Indonesia wajib untuk menjadi peserta JKN yang diprogramkan oleh pemerintah melalui BPJS (Adiyanta, 2020). Sejak ditetapkannya JKN, ternyata masih terdapat banyaknya penduduk Indonesia yang belum terdaftar sebagai peserta BPJS-Kesehatan. Semestinya, agar pelayanan dibidang kesehatan merata, setiap penduduk harus memiliki pegangan berupa asuransi kesehatan. Hal ini sejalan dengan konsep dasar *Universal Health Coverage* atau Jaminan Kesehatan Semesta yang dicanangkan oleh PBB, Rodin & Ferranti (dalam Pradana, dkk, 2022).

Program Universal Health Coverage (UHC) di Kabupaten Pasaman Barat telah diberlakukan sejak Januari 2023. Program ini bertujuan untuk menjamin seluruh masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan yang merata dan bermutu, tanpa harus terbebani oleh risiko finansial. Adapun masyarakat Kabupaten Pasaman Barat dapat mengakses layanan kesehatan dengan menggunakan KTP atau KK Kabupaten Pasaman Barat untuk mendapatkan pelayanan setara kelas 3 BPJS-Kesehatan. Upaya peningkatan kesehatan melalui UHC menimbulkan kenaikan jumlah peserta JKN, dari 356.289 jiwa (81,44% dari populasi), menjadi 418.533 jiwa (95,66%) pada 2023, dan mencapai 97,24% dari jumlah populasi pada awal 2024 (ANTARA, 21/05/2024). Kabupaten Pasaman Barat telah mendapatkan dua kali penghargaan UHC *Award* yaitu pada tahun 2023 dan 2024, karena jumlah kepesertaan dalam JKN yang mencapai 97,27 persen dari total 441.773 penduduk (Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, 2024).

Sejak 1 Januari 2025, Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat resmi menghentikan program UHC Kabupaten Pasaman Barat. Keputusan ini ditandai dengan tidak diperpanjangnya perjanjian kerja sama (MoU) dengan BPJS Kesehatan (ANTARA, 2/01/2025). Dampak langsungnya, masyarakat diarahkan kembali menggunakan BPJS Mandiri, meskipun sebelumnya sekitar 97% penduduk menjadi peserta UHC. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar warga, terutama kelompok kurang mampu, berpotensi menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan. Situasi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan kesehatan yang lebih lebar. Masyarakat rentan yang tidak mampu membayar biaya perawatan berisiko menunda pengobatan, sehingga penyakit yang seharusnya dapat ditangani lebih awal bisa berkembang menjadi lebih serius. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pemerintah daerah dan pemangku kepentingan untuk mencari alternatif kebijakan yang dapat menjamin akses layanan kesehatan yang adil dan merata. Upaya membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan menjadi penting agar mereka merasa aman dan yakin ketika membutuhkan pengobatan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan adalah penilaian subjektif yang diberikan oleh individu atau kelompok masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima dari suatu institusi. Persepsi ini merupakan hasil dari interpretasi pengalaman pelayanan berdasarkan harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat, Lahada (2020). Untuk memahami persepsi masyarakat secara terukur, penelitian ini menggunakan teori *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) (dalam Listyana, R., & Hartono, 2015). *Servqual* merupakan ukuran sejauh mana terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-

benar mereka terima dengan layanan yang seharusnya mereka harapkan., Rahmawati dan Nursaidah (2020).

Servqual menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama. Pertama, *tangibles*, yaitu bukti fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Kedua, *reliability*, yaitu kemampuan pelayanan untuk diberikan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan. Ketiga, *responsiveness*, yaitu kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan menanggapi keluhan. Keempat, *assurance*, yaitu jaminan berupa rasa aman yang muncul dari sikap profesional, kompetensi, dan keramahan petugas. Kelima, *empathy*, yaitu kepedulian dan perhatian personal terhadap pasien. Kelima dimensi ini menjadi indikator penting yang merefleksikan pengalaman nyata masyarakat dalam menerima layanan kesehatan.

Selain aspek layanan, persepsi masyarakat juga dipengaruhi faktor psikologis. Menurut Sarlito (2010), (dalam Listyana, R., & Hartono, 2015), terdapat lima faktor utama yang membentuk persepsi individu, yaitu perhatian, kesiapan mental, kebutuhan, sistem nilai, dan tipe kepribadian. Faktor perhatian membuat seseorang cenderung lebih fokus pada aspek tertentu dari pelayanan, misalnya sikap petugas atau waktu tunggu. Kesiapan mental menentukan bagaimana individu merespon perubahan, seperti penyesuaian setelah UHC dihentikan. Kebutuhan kesehatan mendorong masyarakat tetap datang ke Puskesmas meskipun harus menanggung biaya lebih besar. Sistem nilai yang berlaku di masyarakat, misalnya rasa keadilan dan kesetaraan, memengaruhi cara mereka menilai perlakuan petugas. Sementara itu, tipe kepribadian menjelaskan perbedaan persepsi individu, seperti mau menyampaikan keluhan atau menerima apa adanya pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan UHC serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan analisis kualitas pelayanan menggunakan servqual dengan faktor-faktor persepsi menurut Sarlito (2010), sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana masyarakat menilai pelayanan kesehatan di tengah perubahan kebijakan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini menjelaskan permasalahan berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan UHC. Menurut Aminuddin (dalam Harahap, 2020) mengungkapkan penelitian kualitatif mencoba untuk mengerti, mendalami dan menerobos masuk di dalamnya terhadap suatu gejala-gejala yang sifatnya subjektivitas. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Metode yang penulis gunakan memungkinkan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari wawancara, dokumen pribadi, foto, dokumen resmi guna menggambarkan sumber penelitian. Proses analisis data ini menggunakan bantuan *software* NVivo 15.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Ophir selalu melakukan upaya-upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat di wilayah kerjanya, meskipun mungkin mengalami banyak tantangan. Berikut temuan penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program UHC:

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat masih merasakan adanya rasa aman, kepercayaan, dan sikap profesional dari petugas puskesmas meskipun program UHC sudah dihentikan. Hal ini sejalan dengan dimensi *assurance* dalam teori servqual yang dikemukakan Parasuraman, Zethaml, dan Berry (dalam Sinollah, S. & Masruroh, 2019), yang menekankan pentingnya sikap profesional, pengetahuan petugas, serta kemampuan memberikan rasa aman bagi pasien. Persepsi positif ini menandakan bahwa penghentian UHC tidak terlalu berpengaruh pada aspek kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Taekab Aprina, dkk. (2019) terkait hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang 2018 yang menganalisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan yang menemukan bahwa dimensi *assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas apabila tenaga kesehatan mampu menunjukkan sikap profesional, memberikan rasa aman, serta menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik. Kesamaan hasil ini memperkuat pandangan bahwa *assurance* merupakan dimensi penting dalam pelayanan kesehatan, karena mampu menciptakan rasa percaya yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, terdapat perbedaan dalam konteks penelitian. Di Puskesmas Leyangan, faktor *assurance* dipengaruhi oleh aspek birokrasi pelayanan dan konsistensi dalam pemberian informasi, sedangkan di Puskesmas Ophir faktor *assurance* lebih ditentukan oleh sikap personal tenaga kesehatan dalam memberikan rasa nyaman kepada pasien, khususnya setelah adanya perubahan sistem akibat penutupan UHC. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun *assurance* sama-sama menjadi faktor penentu kepuasan, fokus penilaiannya bisa berbeda sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

b. Empathy

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa masyarakat memiliki beragam persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC). Temuan tersebut divisualisasikan dalam *Project Map* pada Gambar 4.7 yang menggambarkan keterkaitan antara empati petugas dengan pengalaman pasien. Visualisasi ini menunjukkan bahwa aspek *empathy* lebih banyak dikaitkan dengan sikap perhatian, keramahan, dan kemampuan petugas memahami kondisi pasien, sehingga membentuk persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima.



Gambar 4. *Project map empathy*

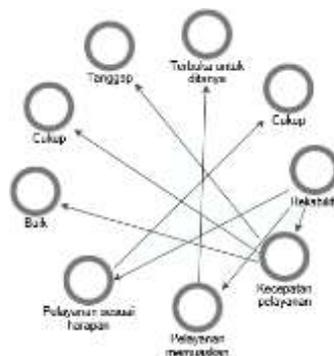
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat menilai petugas menunjukkan empati dengan menggali informasi secara detail saat konsultasi, memberikan rasa nyaman, dan bersikap adil terhadap semua pasien. Dimensi *empathy* dalam teori servqual yang dikemukakan Parasuraman, Zethaml, dan Berry (dalam Sinollah, S. & Masruroh, 2019), menekankan pentingnya perhatian personal dan perlakuan yang setara kepada

pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa diperhatikan dan diperlakukan adil, sehingga kepercayaan tetap terjaga pasca UHC.

Jika dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisis Wahyuni dan Dila Erlianti (2024) hasilnya menunjukkan kesamaan bahwa *empathy* merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Hal ini memperkuat temuan di Puskesmas Ophir bahwa empati tenaga kesehatan sangat berperan dalam menciptakan persepsi positif masyarakat. Namun, terdapat perbedaan konteks di antara kedua penelitian. Di Puskesmas Ophir, empati tenaga kesehatan menjadi faktor penting terutama dalam menjaga kepercayaan masyarakat setelah adanya perubahan kebijakan pasca penutupan UHC. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa meskipun latar belakang permasalahannya berbeda, dimensi *empathy* tetap menjadi indikator yang konsisten dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

c. Reliability

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa *reliability* atau keandalan pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) dapat divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 5. Hasil visualisasi memperlihatkan keterkaitan antara konsistensi pelayanan, ketepatan prosedur, dan kepuasan pasien. Dari gambar tersebut terlihat bahwa masyarakat mengaitkan *reliability* dengan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai harapan, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap mutu layanan Puskesmas.



Gambar 5. Project Map Reliability

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan masih berjalan dengan baik tanpa adanya perbedaan perlakuan antara pasien pengguna BPJS Mandiri maupun pasien umum. Informan menyebutkan bahwa petugas tetap sigap dalam menangani keluhan, memberikan obat sesuai kebutuhan, serta memastikan proses administrasi berjalan lancar. Keandalan ini menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat tetap mempercayai Puskesmas Ophir meskipun ada perubahan sistem pembiayaan

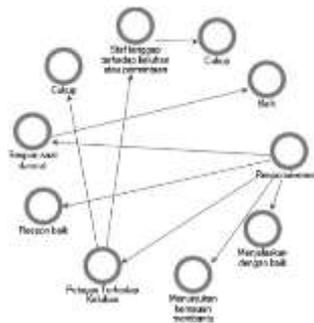
Temuan ini sejalan dengan dimensi *reliability* dalam teori *servqual* yang dikemukakan Parasuraman, Zethaml, dan Berry (dalam Sinollah, S. & Masrurroh, 2019), yang menekankan pada kemampuan institusi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam konteks Puskesmas Ophir, masyarakat menilai bahwa pelayanan kesehatan tetap dapat diandalkan, baik dalam hal ketepatan waktu, konsistensi prosedur, maupun akurasi penanganan pasien. Keandalan ini menciptakan rasa aman bahwa kebutuhan kesehatan akan tetap terpenuhi meskipun tanpa dukungan program UHC.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nurhaliza Kadi, dkk. (2021) di RSUP Ratatotok-Buyat di Kabupaten Minahasa

Tenggara, yang menemukan bahwa daya tanggap petugas kesehatan dalam melayani pasien berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Namun, berbeda dengan penelitian Nurhaliza Kadi, dkk., di RSUP Ratatotok-Buyat yang menunjukkan adanya keluhan pasien terkait pelayanan yang tidak sesuai jadwal dan pelayanan administrasi yang sulit. Pada Puskesmas Ophir kecepatan pelayanan baik. Petugas tanggap dalam merespons kebutuhan pasien dan pelayanan berlangsung cukup cepat, terutama dalam kondisi biasa (non-darurat). Beberapa menyebutkan bahwa pelayanan dirasa cukup. Secara umum, pelayanan dinilai memuaskan, memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberi rasa puas terhadap pengalaman berobat.

d. Responsiveness

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa aspek *responsiveness* atau daya tanggap pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) dapat divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 6. yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas dikaitkan dengan kecepatan penanganan, kesiapan dalam membantu pasien, serta kesigapan dalam memberikan informasi. Hubungan antar kode dalam peta ini memperlihatkan bahwa semakin cepat dan tanggap petugas dalam merespons kebutuhan pasien, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 6. *Project Map Responsiveness*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat merasa pelayanan tetap cepat dan sigap meskipun UHC telah dihentikan. Beberapa informan menyebutkan bahwa mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan medis, dan petugas selalu berusaha menanggapi keluhan dengan baik. Bahkan dalam kondisi pasien ramai, masyarakat menilai petugas tetap berusaha melayani sesuai urutan dan memberikan penjelasan bila terjadi antrian. Hal ini menumbuhkan kepercayaan bahwa Puskesmas Ophir tetap mampu menjaga mutu pelayanan di tengah perubahan kebijakan pembiayaan.

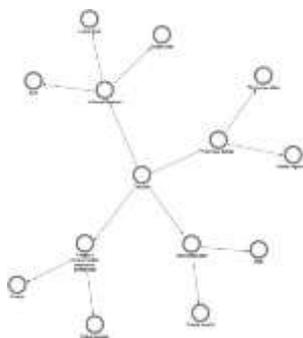
Hasil ini sejalan dengan teori dimensi *responsiveness* dalam teori *servqual* yang dikemukakan Parasuraman, Zethaml, dan Berry (dalam Sinollah, S. & Masruroh, 2019), yang menekankan bahwa *responsiveness* merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan kesediaan membantu pasien setiap saat. Dengan daya tanggap yang baik, pasien merasa diperhatikan dan tidak diabaikan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lestari dan Arif Kuncoro (2021) mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Depok I, Kabupaten Sleman, hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan dalam hal pentingnya daya tanggap petugas kesehatan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kecepatan dan kesediaan petugas dalam membantu pasien berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat di Puskesmas Depok I menilai *responsivitas* sebagai salah satu dimensi paling dominan yang memengaruhi

persepsi mereka terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian, baik di Puskesmas Ophir maupun di Puskesmas Depok I, Kabupaten Sleman, daya tanggap petugas terbukti menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan

e. **Tangible**

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa aspek *tangibles* atau bukti fisik pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 7. yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai bukti fisik pelayanan terutama dari kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, ketersediaan peralatan medis, serta penampilan petugas. Hubungan antar kode dalam peta memperlihatkan bahwa persepsi positif muncul ketika sarana prasarana terlihat terawat dan petugas tampil rapi serta profesional.

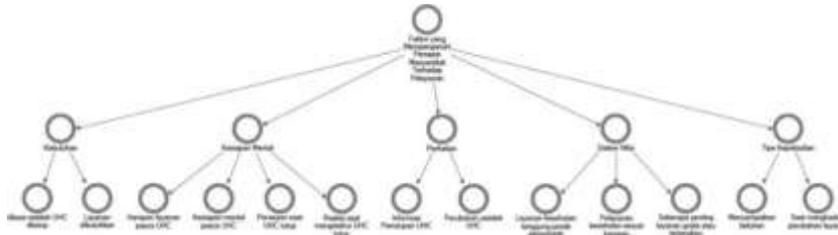


Gambar 7. *Project Map Tangible*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat menilai kondisi Puskesmas Ophir cukup memadai. Informan menyebutkan bahwa ruang tunggu terasa bersih, fasilitas pelayanan masih terjaga, serta ketersediaan obat relatif cukup meskipun program UHC telah dihentikan. Selain itu, penampilan petugas yang rapi dan profesional juga turut menambah rasa percaya masyarakat terhadap mutu layanan. Namun demikian, sebagian masyarakat masih berharap adanya peningkatan fasilitas penunjang, seperti ruang tunggu yang lebih luas atau ketersediaan alat medis yang lebih lengkap.

Hasil ini sejalan dengan dimensi *tangibles* dalam teori *servqual* yang dikemukakan Parasuraman, Zethaml, dan Berry (dalam Sinollah, S. & Masrurroh, 2019), yang menekankan pentingnya kondisi fisik fasilitas, perlengkapan, dan penampilan petugas sebagai cerminan kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai dan lingkungan yang bersih dapat meningkatkan kenyamanan serta memperkuat citra positif Puskesmas sebagai pusat layanan kesehatan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini konsisten dengan studi oleh Putri & Vrikalora (2023) di Puskesmas Wiyung Surabaya, Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa masyarakat menilai kondisi sarana prasarana, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan fasilitas medis sebagai faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Namun, penelitian itu juga menyoroti adanya keterbatasan fasilitas di Puskesmas Wiyung sehingga masyarakat masih mengeluhkan ruang tunggu yang sempit dan peralatan medis yang kurang lengkap. Sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh informan pada Puskesmas Ophir yang mengeluhkan tentang fasilitas fisik Puskesmas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik di Puskesmas Ophir maupun Puskesmas Wiyung Surabaya, dimensi *tangibles* memainkan peran krusial dalam membentuk persepsi masyarakat. Perbedaan utamanya terletak pada ketersediaan fasilitas, di mana Puskesmas Ophir dinilai relatif lebih terjaga, sementara di Puskesmas Wiyung masih terdapat kekurangan yang menimbulkan keluhan dari masyarakat.

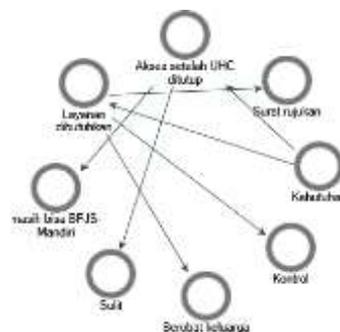


Gambar 10. *Project Map* Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat

Dari Gambar 10. *Project Map* menunjukkan bahwa terdapat beberapa temuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program UHC. Penelitian ini dapat diukur dari faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yang dikemukakan Sarlito (2010), (dalam Listyana, R., & Hartono, 2015) yang menjelaskan lima faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

1. Kebutuhan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa aspek kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 11. yang menunjukkan bahwa masyarakat tetap menjadikan Puskesmas sebagai pilihan utama karena adanya kebutuhan untuk berobat keluarga, melakukan kontrol kesehatan, serta memperoleh surat rujukan. Hubungan antar kode dalam peta memperlihatkan bahwa meskipun akses layanan dianggap lebih sulit setelah UHC ditutup, masyarakat tetap membutuhkan layanan kesehatan dan sebagian masih mengandalkan BPJS Mandiri sebagai alternatif pembiayaan. Dengan demikian, kebutuhan yang mendasar terhadap layanan kesehatan menjadi alasan utama masyarakat terus mengakses Puskesmas Ophir meskipun sistem pembiayaan telah berubah.



Gambar 11. *Project Map* Kebutuhan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa beberapa informan menyampaikan bahwa meskipun biaya pengobatan dirasakan lebih berat setelah UHC dihentikan, mereka tetap memilih datang ke Puskesmas karena pelayanan yang diberikan masih dianggap bisa memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Masyarakat menilai bahwa kebutuhan untuk mendapatkan obat yang tepat, pemeriksaan medis yang akurat, serta layanan rujukan tetap dapat diandalkan. Dengan demikian, kebutuhan kesehatan menjadi faktor dominan yang membuat masyarakat tetap mengakses layanan meskipun sistem pembiayaan berubah.

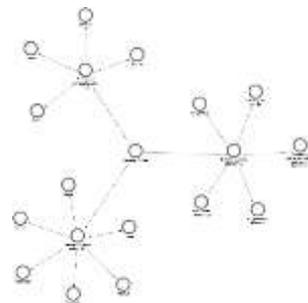
Hasil ini sejalan dengan kebutuhan yang diungkapkan Sarlito (dalam Listyana, R., & Hartono, 2015), di mana kebutuhan akan memengaruhi persepsi orang tersebut. Semakin tinggi tingkat kebutuhan seseorang terhadap layanan kesehatan, semakin besar pula motivasi untuk mencari pelayanan meskipun ada hambatan biaya atau akses. Kebutuhan ini juga memengaruhi bagaimana masyarakat menilai pelayanan yang mereka terima. Jika kebutuhan kesehatan terpenuhi dengan baik, maka persepsi terhadap pelayanan akan cenderung positif. Dalam

konteks penelitian ini, masyarakat Ophir tetap mendatangi Puskesmas pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) karena kebutuhan kesehatan mereka harus tetap terpenuhi, baik untuk berobat keluarga, melakukan kontrol kesehatan, maupun mendapatkan surat rujukan ke rumah sakit.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini konsisten dengan studi oleh Putri & Vrikalora (2023), temuan ini memiliki kesamaan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa masyarakat miskin tetap memiliki persepsi positif terhadap pelayanan Puskesmas Wiyung karena kebutuhan dasar mereka, seperti pengobatan rawat jalan, pemberian obat sesuai diagnosis, dan pelayanan rujukan, tetap dapat dipenuhi meskipun terdapat keterbatasan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa baik di Puskesmas Ophir maupun Puskesmas Wiyung, kebutuhan kesehatan masyarakat merupakan faktor utama yang mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap pelayanan.

2. Kesiapan Mental

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa kesiapan mental masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 12. yang memperlihatkan bahwa kesiapan mental masyarakat terhubung dengan beberapa subtema, seperti adanya harapan agar pelayanan tetap baik seperti sebelumnya, keinginan agar antrean cepat ditangani, serta kepercayaan bahwa akan ada program lanjutan yang bisa menggantikan UHC. Hubungan antar kode dalam peta menunjukkan bahwa meskipun ada rasa khawatir dengan penghentian program UHC, masyarakat tetap mampu menyesuaikan diri karena pengalaman pelayanan sebelumnya sudah memberikan rasa aman dan nyaman.



Gambar 12. *Project Map* Kesiapan Mental

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sebagian besar informan menyatakan mereka masih merasa yakin untuk berobat ke Puskesmas, meskipun ada perubahan sistem pembiayaan. Beberapa di antaranya mengungkapkan harapan bahwa kualitas pelayanan tidak berubah, bahkan dalam kondisi tanpa UHC. Ada pula yang menekankan bahwa pengalaman baik sebelumnya—seperti pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional membuat mereka siap menerima perubahan karena percaya petugas akan tetap memberikan pelayanan maksimal. Hal ini memperlihatkan bahwa kesiapan mental terbentuk bukan hanya dari pengetahuan tentang kebijakan baru, tetapi juga dari pengalaman emosional yang positif ketika berinteraksi dengan tenaga kesehatan.

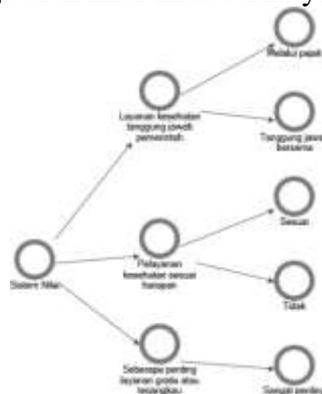
Kesiapan Mental merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi terbentuknya persepsi individu terhadap suatu objek, termasuk pelayanan kesehatan. Menurut Sarlito (2010, (dalam Listyana, R., & Hartono, 2015), kesiapan mental akan mempengaruhi seseorang untuk merespon beragam situasi, mulai dari rasa kaget, bingung, kecewa, hingga sedih, yang mencerminkan keterikatan masyarakat terhadap program tersebut.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini konsisten dengan studi oleh Nur Rahma Mus (2020). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesiapan masyarakat dalam

dipahami, bersikap sopan, dan menunjukkan kepedulian sehingga pasien merasa nyaman untuk berobat. Namun, penelitian itu juga menyoroti adanya kendala sarana prasarana dan keterbatasan ruang yang menyebabkan antrean panjang, sehingga perhatian petugas kadang tidak bisa dirasakan secara merata oleh semua pasien. Dengan demikian, baik di Puskesmas Ophir maupun di Puskesmas Nggele, perhatian petugas menjadi faktor kunci yang membentuk persepsi positif masyarakat. Bedanya, di Puskesmas Ophir perhatian dipersepsikan sebagai upaya mempertahankan mutu pelayanan pasca perubahan kebijakan UHC, sedangkan di Puskesmas Nggele perhatian petugas lebih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas yang kadang mengurangi kenyamanan pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa perhatian personal dari petugas kesehatan tetap menjadi salah satu dimensi yang paling menentukan dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di tingkat pertama.

4. Sistem Nilai

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa sistem nilai masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC) divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 14. yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman langsung ketika menerima pelayanan, tetapi juga oleh nilai-nilai sosial yang mereka anut.



Gambar 14. *Project Map* Sistem Nilai

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat masih menaruh kepercayaan pada Puskesmas Ophir karena mereka merasa pelayanan relatif merata dan tidak diskriminatif. Informan menegaskan bahwa petugas tetap melayani dengan ramah dan profesional tanpa membedakan status kepesertaan. Akan tetapi, sebagian masyarakat juga menyinggung bahwa beban biaya yang ditanggung setelah UHC dihentikan menimbulkan pertanyaan mengenai tanggung jawab pemerintah dalam menjamin akses kesehatan bagi semua warga, sehingga hal ini berpotensi memengaruhi persepsi negatif terutama pada kelompok dengan kemampuan ekonomi rendah.

Hal ini sesuai dengan teori Sarlito (2010), dalam Listyana & Hartono, 2015) yang menyatakan bahwa sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh terhadap persepsi individu maupun kelompok. Nilai yang dianut masyarakat menjadi kerangka acuan dalam menilai apakah suatu pelayanan dianggap memuaskan atau tidak. Dengan kata lain, perbedaan nilai yang dipegang masing-masing individu maupun kelompok akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula terhadap objek yang sama.

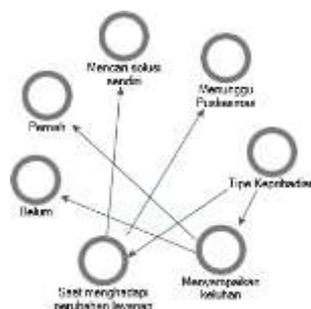
Dalam konteks penelitian ini, masyarakat yang memegang nilai pentingnya solidaritas dan pemerataan pelayanan merasa bahwa penghentian UHC tidak sesuai dengan harapan mereka, sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan. Sebaliknya, masyarakat yang lebih menekankan pada nilai tanggung jawab pribadi dalam menjaga kesehatan cenderung dapat menerima kondisi pasca UHC dan tetap menilai pelayanan Puskesmas secara positif.

Perbedaan sistem nilai inilah yang kemudian membentuk persepsi yang beragam di tengah masyarakat Ophir terhadap pelayanan kesehatan setelah dihentikannya program UHC.

Jika dibandingkan dengan penelitian Putri & Vrikalora (2023), temuan ini memiliki relevansi yang kuat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat miskin sangat sensitif terhadap nilai keadilan dan kesetaraan pelayanan. Mereka menilai pelayanan positif ketika diperlakukan sama dengan pasien lain, tetapi muncul keluhan ketika fasilitas terbatas atau ketika mereka merasa akses pelayanan tidak setara dengan kelompok masyarakat yang lebih mampu. Kondisi ini menggambarkan bahwa sistem nilai berupa keadilan dalam pelayanan kesehatan menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi masyarakat. Dengan demikian, baik di Puskesmas Ophir maupun di Puskesmas Wiyung, sistem nilai berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Bedanya, di Puskesmas Ophir sistem nilai lebih dipengaruhi oleh perubahan kebijakan UHC dan tanggung jawab pemerintah dalam menjamin akses yang merata, sedangkan di Puskesmas Wiyung faktor ketidaksetaraan lebih menonjol karena keterbatasan fasilitas dan status sosial ekonomi pasien. Hal ini menegaskan bahwa nilai keadilan dan kesetaraan pelayanan menjadi kunci dalam menciptakan persepsi positif masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan

5. Tipe Kepribadian

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan bahwa aspek tipe kepribadian masyarakat dalam mempersepsikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program UHC divisualisasikan melalui *Project Map* pada Gambar 15. Visualisasi tersebut menunjukkan bahwa perbedaan kepribadian masyarakat memengaruhi cara mereka menilai pelayanan yang diterima. Hubungan antar kode dalam *project map* memperlihatkan bahwa tipe kepribadian menjadi salah satu faktor yang menjelaskan mengapa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas bisa sangat bervariasi meskipun mereka menerima pelayanan dalam kondisi yang sama. Dengan demikian, tipe kepribadian berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan pasca penutupan UHC.



Gambar 15. *Project Map* Tipe Kepribadian

Tipe kepribadian merupakan faktor internal yang turut memengaruhi bagaimana seseorang memandang dan menilai pelayanan kesehatan. Kepribadian membentuk pola perilaku dan cara berpikir yang relatif konsisten dalam merespons suatu situasi. Perbedaan kepribadian menyebabkan individu yang berada dalam kondisi pelayanan yang sama bisa membentuk persepsi yang berbeda.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Sarlito (2010), (dalam Listyana & Hartono, 2015) yang menyebutkan bahwa tipe kepribadian seseorang memengaruhi cara ia mempersepsikan suatu objek. Pola kepribadian yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula. Dengan demikian, proses terbentuknya persepsi sangat erat kaitannya dengan faktor internal individu, termasuk bagaimana ia merespons perubahan sistem layanan kesehatan.

Jika dibandingkan dengan penelitian Megawati (2016), terdapat kemiripan yang jelas. Penelitian tersebut menemukan bahwa sebagian masyarakat merasa puas karena pelayanan tenaga kesehatan dinilai ramah, sopan, dan cepat tanggap, sementara sebagian lainnya merasa kurang puas karena keterbatasan fasilitas, tenaga medis, serta obat-obatan. Perbedaan persepsi ini muncul meskipun masyarakat berada dalam lingkungan pelayanan yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepribadian masing-masing individu memengaruhi sejauh mana mereka mampu menerima keterbatasan dan membentuk persepsi positif. Dengan demikian, baik di Puskesmas Ophir maupun di Puskesmas Pembantu Taras, tipe kepribadian merupakan faktor kunci yang menjelaskan heterogenitas persepsi masyarakat. Di Puskesmas Ophir, variasi kepribadian terlihat dari cara masyarakat menanggapi perubahan kebijakan UHC, apakah mereka mampu menerima perubahan atau justru lebih menyoroti sisi negatifnya. Sementara itu, di Puskesmas Taras, variasi persepsi muncul akibat keterbatasan sarana prasarana dan tenaga kesehatan yang ada, yang dipandang berbeda oleh setiap individu sesuai dengan karakter kepribadiannya. Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan persepsi tidak pernah sepenuhnya objektif, tetapi sangat dipengaruhi oleh karakter personal masing-masing individu. Oleh sebab itu, memahami tipe kepribadian masyarakat penting bagi tenaga kesehatan agar dapat menyesuaikan pendekatan komunikasi dan pelayanan, sehingga meskipun menghadapi keterbatasan, persepsi positif tetap dapat dipertahankan.



Gambar 16. *Hierarchy Chart* Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas *hierarchy chart* memiliki porsi kata yang berbeda. Visualisasi ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua, yaitu mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Ophir pasca penutupan program Universal Health Coverage (UHC). Lima tema utama yang muncul dalam analisis ini meliputi Kesiapan Mental, Sistem Nilai, Kebutuhan, Tipe Kepribadian, dan Pertahanan. Terlihat tema yang mendapatkan respon dari narasumber yang terbesar yaitu Kesiapan Mental.

KESIMPULAN

Masyarakat secara keseluruhan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan di Puskesmas Ophir meskipun UHC telah dihentikan, hal ini terlihat dari lima dimensi kualitas pelayanan (servqual). Pada aspek tangibles, fasilitas, kebersihan, peralatan, dan penampilan petugas dinilai memadai dan profesional. Di sisi reliability, pelayanan dianggap konsisten dan dapat diandalkan berkat sikap petugas yang sigap, tepat waktu, dan tidak membedakan pasien. Responsiveness juga tercermin dari kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan dan memberikan penjelasan saat antrean. Aspek assurance memberikan rasa aman kepada masyarakat karena petugas yang profesional, ramah, dan berpengalaman, sedangkan pada

aspek empathy, masyarakat merasa diperhatikan dengan baik, mendapatkan keramahan, dan petugas selalu siap mendengarkan keluhan. Meskipun dampak penghentian UHC terasa pada aspek pembiayaan, masyarakat tetap percaya karena pelayanan yang konsisten dan memenuhi kebutuhan pasien. Persepsi ini juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kebutuhan kesehatan, kesiapan mental, sistem nilai, tipe kepribadian, dan perhatian petugas, yang semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pemerintah dapat meningkatkan fasilitas fisik dan sarana pendukung pelayanan di Puskesmas Ophir. Selain itu, dukungan kebijakan dari Pemda mengenai kebijakan lanjutan yang dapat menjamin keberlanjutan akses layanan kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. S. (2020). Urgensi kebijakan jaminan kesehatan semesta (Universal Health Coverage) bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di masa pandemi Covid-19. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 272-299.
- Antara News. (2 Januari 2025). Komitmen Pasaman Barat berikan jaminan pengobatan gratis bagi warganya. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://sumbar.antarane.ws.com/berita/617595/komitmen-pasaman-barat-berikan-jaminan-pengobatan-gratis-bagi-warganya>
- Harahap, N. (2020). Penelitian kualitatif.
- Kadi, N., Engkeng, S., & Kolibu, F. K. (2022). Gambaran Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan RSUP Ratatotok-Buyat Di Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 11(2).
- Lahada, G. (2020). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 11-23.
- Lestari, O. N. P., & Putranto, A. K. D. (2024). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DEPOK I KABUPATEN SLEMAN. *PARADIGMA: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(2), 103-119.
- Listyana, R., & Hartono, Y. (2015). Persepsi dan sikap masyarakat terhadap penanggulangan jawa dalam penentuan waktu pernikahan (studi kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013). *Agastya: jurnal sejarah dan pembelajarannya*, 5(01), 118-138.
- Listyana, R., & Hartono, Y. (2015). Persepsi dan sikap masyarakat terhadap penanggulangan jawa dalam penentuan waktu pernikahan (studi kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013). *Agastya: jurnal sejarah dan pembelajarannya*, 5(01), 118-138.
- Malik, A. A. (2019). Implementasi kebijakan diskresi pada pelayanan kesehatan badan penyelenggara jaminan kesehatan (bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 8(1),

- Nurrahmah Mus. (2020). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat. (2024). *Sebanyak 97,24 persen masyarakat Pasaman Barat sudah mendapatkan layanan JKN dari Pemkab Pasbar*. Diakses pada 11 Januari 2025, dari <https://pasamanbaratkab.go.id/news/sebanyak-97-24-persen-masyarakat-pasaman-barat-sudah-mendapatkan-layanan-jkn-dari-pemkab-pasbar>
- Pradana, A., Casman, C., Rohayati, R., Kamal, M., Sudrajat, A., & Hidayat, A. (2022). Program Universal Health Coverage (UHC) Di Indonesia. *Jurnal endurance*, 7(2), 462-473.
- Puskesmas Melayani Sepenuh Hati, Direktorat Yankes Primer Kemenkes RI, tahun 2019.
- Putri, A. O. P., & Vrikalora, R. R. W. (2023, November). Persepsi Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Puskesmas Wiyung Surabaya. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)* (Vol. 2, pp. 1644-1665).
- Sapi, J. D. P. (2015). Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Puskesmas 24 Jam Di Desa Pulau Sapi Kecamatan Mentarang Kabupaten Malinau.
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31-40.
- Wahyuni, L., & Erlianti, D. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Puskesmas Medang Kampai Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 17(2), 271-279.