

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kacamata BPJS Pada Optik

Filiriang Zebua

Manajemen, Universitas Nias, Indonesia

Heseziduhu Lase

Manajemen, Universitas Nias, Indonesia

Maria Magdalena Bate'e

Manajemen, Universitas Nias, Indonesia

Penulis Korespondensi

Maria Magdalena Bate'e

maria.batee82@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history :

Received:

06 August 2024

Revised:

23 December 2024

Accepted:

04 February 2025

ABSTRACT

This research aims to analyze consumer satisfaction with BPJS glasses management services at Optik Matahari, Ilir Village, Gunungsitoli City. The background to this research is the development of health technology and an increasingly integrated service system, including the government's efforts through BPJS Health to provide glasses facilities for BPJS participants. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation and documentation studies. The research results show that there are several factors that influence consumer satisfaction, including service quality, waiting time, ease of processing, price, and communication between consumers and officers. Although most consumers are satisfied with the services provided, there are several complaints regarding limited lens size variants and discrepancies between the doctor's prescription and the results of re-examination at the optician. Apart from that, several consumers also complained about denial of service when submitting glasses claims before the two year period. This research provides recommendations for increasing consumer satisfaction, including by improving the availability of lens variants, increasing the correspondence between doctor's prescriptions and re-examination results, and providing clearer information regarding the BPJS glasses claims policy. With these improvements, it is hoped that Optik Matahari can improve the quality of its services and maintain customer loyalty.

Keywords: Satisfaction, Customer, Service, Health.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi kesehatan yang semakin maju, bersama dengan adanya sistem yang lebih terstruktur, telah menyebabkan fasilitas kesehatan menjadi semakin terpadu. Hal ini mendorong perubahan di berbagai bidang, termasuk peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan adalah melalui misi Indonesia Sehat, yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh kepada semua warga negara Indonesia di semua sektor kesehatan. Untuk mewujudkan hal ini, pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sebuah lembaga yang dikelola oleh negara, bukan oleh badan swasta atau lembaga lainnya (Salim, 2020). Salah satu fasilitas kesehatan yang diakomodir oleh Pemerintah Pusat yakni kacamata BPJS. Kacamata BPJS adalah sebuah produk kacamata yang didapat melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Indonesia. Sebagai bagian dari program jaminan sosial yang dikelola oleh pemerintah, BPJS Kesehatan memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta, termasuk dalam hal penyediaan kacamata bagi yang membutuhkan. Peserta BPJS yang memiliki kebutuhan kacamata dapat memperolehnya melalui prosedur klaim yang ditanggung oleh BPJS. Hal ini memungkinkan peserta untuk mendapatkan kacamata dengan biaya yang lebih terjangkau atau bahkan secara gratis, tergantung pada ketentuan spesifik dari program BPJS Kesehatan itu sendiri.

Arfani, A. R. (2022) dalam penelitiannya menyampaikan kacamata BPJS ini biasanya dapat diperoleh melalui optik yang bekerja sama dengan BPJS atas rekomendasi dari Puskesmas ataupun Rumah Sakit, di mana peserta dapat memilih berbagai jenis kacamata sesuai dengan kebutuhan mereka. Proses pengurusan klaim kacamata BPJS ini dapat melibatkan beberapa langkah administratif tertentu, namun pada dasarnya bertujuan untuk memastikan akses yang lebih mudah dan terjangkau bagi peserta BPJS yang membutuhkan kacamata dan pelayanannya. Pelayanan pengurusan kacamata BPJS merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat di berbagai daerah. Dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya perawatan kesehatan mata, program BPJS kacamata menjadi pilihan bagi banyak individu untuk mendapatkan layanan yang terjangkau. Salah satu penyedia layanan kacamata BPJS yang bekerja sama dengan dinas kesehatan dalam hal ini Rumah Sakit/ Puskesmas yang ada di Kota

Gunungsitoli adalah Optik Matahari yang beralamat di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli. Pelayanan yang baik dan memuaskan dari Optik Matahari dalam mengurus klaim BPJS akan sangat berdampak pada kepuasan konsumen.

Optik Matahari merupakan salah satu outlet penyedia dan penjual produk kacamata dalam berbagai jenis baik kacamata biasa (tidak berlensa) maupun kacamata berlensa. Optik Matahari memiliki peran penting dalam pelayanan pengurusan kacamata BPJS di Kota Gunungsitoli. Mereka bertindak sebagai penyedia layanan kesehatan mata yang bekerja sama dengan pihak Puskesmas maupun Rumah Sakit dan pihak swasta untuk memberikan kacamata kepada peserta yang membutuhkannya. Optik Matahari bertanggung jawab dalam proses pengurusan klaim BPJS, mulai dari pemeriksaan mata hingga pemilihan lensa dan pembuatan kacamata sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BPJS. Selain itu, mereka juga memberikan layanan purna jual seperti penyesuaian kacamata dan layanan perbaikan jika diperlukan.

Pelayanan yang baik dalam pengurusan kacamata BPJS di Kota Gunungsitoli sangat penting karena memberikan pengalaman positif bagi peserta BPJS, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap program BPJS. Hal ini mendorong peserta untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu, pelayanan yang baik memastikan peserta mendapatkan kacamata yang sesuai, meningkatkan efektivitas perawatan mata, dan mencegah masalah kesehatan mata yang lebih serius di masa depan (Budo et al., 2020).

Dimana diketahui proses pengurusan kacamata BPJS dimulai dengan langkah pertama, yaitu peserta mengunjungi puskesmas terdekat di daerah Wilayah Pemerintahan Kota Gunungsitoli untuk mendapatkan rujukan dari dokter terkait masalah kesehatan mata yang dihadapinya. Setelah mendapatkan rujukan, peserta kemudian di arahkan untuk pergi ke Rumah Sakit Umum dr. Thomsen Nias yang dirujuk untuk menerima pemeriksaan lebih lanjut dan mendapatkan resep untuk kacamata yang sesuai dengan kebutuhan penglihatannya.

Setelah proses pemeriksaan selesai dan resep telah diterbitkan, peserta dapat melanjutkan ke langkah selanjutnya, yaitu mengunjungi optik untuk memilih dan mengukur kacamata yang sesuai dengan resep dokter. Di optik, peserta akan dipandu oleh tenaga profesional dalam memilih bingkai kacamata dan lensa yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Setelah kacamata dipilih dan diukur, peserta akan

memberikan informasi rujukan serta dokumen yang diperlukan kepada optik untuk proses klaim BPJS.

Optik kemudian akan mengurus klaim tersebut ke pihak BPJS untuk mendapatkan penggantian biaya kacamata sesuai dengan kelas pelayanan yang dipilih peserta, Optik Matahari selaku salah satu agen kacamata melayani dan menyediakan pengurusan kacamata BPJS dalam tiga jenis kelas yakni kelas I dengan biaya Rp. 330.000, kelas II dengan biaya Rp. 230.000, dan kelas III dengan biaya Rp. 180.000. Perbedaan kelas dan harga dalam program BPJS kacamata didasarkan pada tingkat pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Kelas III biasanya menawarkan pelayanan dasar dengan biaya yang lebih rendah, sementara kelas I dan II menawarkan pelayanan tambahan atau fasilitas yang lebih baik dengan biaya yang lebih tinggi.

Hal ini bertujuan untuk memberikan pilihan kepada peserta sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial mereka. Selain itu, perbedaan harga juga dapat mencerminkan perbedaan biaya operasional dan layanan antara penyedia layanan kesehatan yang berbeda. Setelah klaim disetujui, peserta dapat mengambil kacamata yang telah dibuat oleh optik dengan biaya yang ditanggung oleh BPJS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui hasil pengamatan singkat yang telah dilakukan oleh peneliti, terungkap bahwa terdapat beberapa kendala masalah yang membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh Optik Matahari Gunungsitoli dalam pengurusan kacamata BPJS. Dalam pengurusan kacamata BPJS, masyarakat mengeluhkan bahwa ketersediaan lensa kacamata bagi pasien yang masih terbatas dan tidak bervariasi sehingga pasien merasa kurang puas dalam memilih dan menyesuaikan terhadap keinginan pribadi. Peneliti menemukan adanya anomali terkait kurangnya varian ukuran lensa yang disediakan oleh Optik Matahari.

Ditemukan bahwa optik hanya menyediakan lensa dengan ukuran minimal 0,5 dioptri untuk lensa spheris dan 0,25 dioptri untuk lensa silindris. Artinya, lensa yang tersedia minimal adalah minus atau plus 0,50 dioptri untuk lensa spheris dan minus 0,25 dioptri untuk lensa silindris. Keterbatasan ini menyebabkan beberapa pelanggan tidak dapat menemukan lensa yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga mengurangi kepuasan dan efektivitas perawatan mata yang diberikan oleh optik tersebut. Selain itu, mereka juga sering mengeluhkan ketidaksesuaian antara resep dokter dan hasil

pemeriksaan ulang di optik. Terkadang, resep dari dokter berbeda dengan resep yang dikeluarkan oleh optik setelah dilakukan pemeriksaan ulang.

BPJS Kesehatan hanya memberikan subsidi dana untuk lensa Spheris dengan minimal ukuran 0,5 dioptri, dan lensa silinder dengan minimal ukuran 0,25 dioptri. Jika hasil pemeriksaan ulang di optik ternyata tidak memenuhi ukuran lensa yang ditentukan, maka pihak optik tidak akan mengeluarkan kacamata, hal inilah yang menyebabkan kekecewaan bagi masyarakat karena mereka tidak mendapatkan kacamata yang diinginkan setelah melewati proses klaim kacamata.

Selain itu, masyarakat juga sering mengalami penolakan pelayanan. Dalam laman resmi BPJS Kesehatan disebutkan bahwa pembelian kacamata oleh peserta JKN-KIS hanya dapat dilakukan dua tahun sekali sesuai dengan indikasi medis. Oleh karena itu, peserta BPJS Kesehatan tidak dapat melakukan klaim kacamata sesering yang mereka inginkan. Masyarakat peserta BPJS yang mengalami kerusakan pada kacamata atau perubahan ukuran lensa sebelum periode dua tahun, jika ingin melakukan klaim kacamata BPJS, tidak akan dilayani oleh pihak optik. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah dibentuk sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, yang merupakan hasil transformasi dari empat Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Askes, ASABRI, Jamsostek, dan Taspen. Melalui undang-undang tersebut, terbentuklah dua entitas BPJS, yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan konsumen terhadap pengurusan kacamata BPJS pada optik Matahari, Kelurahan Ilir, Kota Gunungsitoli. Pengurusan kacamata BPJS merupakan salah satu layanan yang sangat penting bagi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang memiliki masalah mata. Pengurusan kacamata BPJS memiliki tugas untuk menjamin kesehatan mata bagi masyarakat, melalui layanan kacamata yang tepat, baik dalam hal kualitas dan jumlah.

Berdasarkan data statistik, jumlah penduduk di Kota Gunungsitoli sebesar 652.292 orang. Selain itu, data statistik juga menunjukkan bahwa jumlah kasus kacamata yang didiagnosis pada tahun 2022 sebesar 2.955 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa masalah mata sangat penting dan perlu dihadapi dengan cara yang tepat dan efektif. Dalam penelitian Putri et al (2021) menyampaikan kepuasan pelayanan konsumen adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan konsumen dapat menjadi penggerak untuk meningkatkan kualitas pelayanan,

melalui feedback dan saran dari konsumen. Namun, kepuasan pelayanan konsumen juga dapat menjadi faktor yang mengganggu pelayanan, jika kepuasan yang diterima oleh konsumen tidak memenuhi tingkat yang diinginkan.

Data penanganan kasus kesehatan mata dan pengurusan kacamata di Optik Matahari dalam rentang tahun 2023-2024 tercatat sebanyak 1.800 orang (pasien BPJS) dan 1.685 (pasien umum (non-BPJS)) atau rata-rata sekitar ± 150 orang pasien dalam sebulan. Sehingga berdasarkan data ini jika masalah ketidakpuasan konsumen terhadap pengurusan kacamata BPJS tidak segera ditangani, dampak yang mungkin terjadi pada Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli, adalah potensi berkurangnya jumlah pelanggan dan penurunan pendapatan bagi optik tersebut. Selain itu, dapat terjadi penurunan motivasi dan semangat kerja dari karyawan optik akibat beban kerja yang bertambah akibat keluhan dan ketidakpuasan konsumen. Hal ini dapat mengancam keberlangsungan usaha optik dalam jangka panjang.

Serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan publik. Hal ini dapat mengakibatkan penumpukan pasien di fasilitas kesehatan yang lebih mahal dan meningkatkan beban kerja bagi petugas kesehatan. Dampak lebih luasnya adalah terganggunya kesehatan masyarakat secara keseluruhan karena akses yang terhambat terhadap pelayanan kesehatan. Teori Psikologi Sosial menekankan pentingnya kepercayaan dan kepuasan dalam hubungan antara individu dan institusi, sehingga memperkuat urgensi penanganan masalah ini.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan dari atas maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian yakni “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kacamata BPJS Pada Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli”.

KERANGKA TEORITIS DAN STUDI EMPIRIS

Peneliti menggunakan referensi dari penelitian sebelumnya sebagai panduan untuk mengembangkan penelitian ini. Dalam hal teori dan konsep, penelitian sebelumnya telah membantu penulis merancang penelitian ini. Beberapa penelitian telah menyelidiki dan menganalisis tentang peningkatan kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengurusan kacamata BPJS dan penelitian sejenis.

1) Alur Berpikir dan Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir digunakan untuk memberikan penjelasan singkat tentang gejala yang menjadi masalah penelitian. Tinjauan literatur dan temuan penelitian yang terkait membentuk dasar dari kerangka pemikiran ini. Dalam proses merumuskan deskripsi masalah, kerangka berpikir ini berfungsi sebagai dasar untuk argumen. Syahputri et al (2023) menyatakan bahwa kerangka berpikir terdiri dari sintesa yang menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti, tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian, dan konstruksi hipotesis penelitian dalam bentuk bagan alur dengan penjelasan kualitatif. Kerangka berpikir harus sesuai dengan variabel dan penelitian yang akan dilakukan. Untuk menjadi sejelas mungkin, kerangka berpikir harus diuraikan.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisa data kualitatif yang sesuai, seperti regresi atau analisis faktor, untuk mengevaluasi hubungan antara faktor-faktor yang telah diidentifikasi dengan tingkat kepuasan konsumen. Selanjutnya, hasil analisis tersebut diinterpretasikan dengan cermat untuk menarik kesimpulan yang valid dan relevan terkait dengan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan yang diperoleh kemudian disusun dalam laporan penelitian yang memuat rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan layanan pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan mata kepada masyarakat yang menjadi peserta BPJS.

METODE PENELITIAN

1) Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran secara mendalam terkait dengan pelayanan pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari. Penelitian kualitatif menurut Purwanza, S. W. (2022) dalam bukunya tentang "Metodologi Penelitian Kualitatif Kombinasi Kuantitatif" menyampaikan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

2) Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Optik Matahari yang beralamat di Jl. Diponegoro Nomor 238 Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli. Adapun panduan jadwal Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian dan pengumpulan data-data lapangan serta interval waktu yang dibutuhkan dalam menyusun hasil penelitian.

3) *Sumber Data*

Menurut Sujarweni (2021) Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan. Berikut ini adalah dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. *Data Primer*

Data primer menurut Balaka (2022) merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini bisa melibatkan pengumpulan langsung dari sumbernya, seperti wawancara langsung dengan responden atau observasi langsung terhadap fenomena yang sedang diteliti dan dokumentasi. Untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data primer Peneliti mendapatkan informasi dan data dari informan mengenai topik penelitian.

b. *Data Sekunder*

Data sekunder menurut Kaharuddin (2021) data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan dari.

1. Laporan atau studi sebelumnya tentang kepuasan konsumen terhadap layanan kesehatan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan kacamata dan asuransi kesehatan seperti BPJS Kesehatan.
2. Data dan laporan resmi dari BPJS Kesehatan atau instansi terkait yang menyediakan informasi tentang penggunaan layanan kacamata oleh peserta BPJS Kesehatan di wilayah tersebut.
3. Survei atau penelitian yang telah dilakukan oleh organisasi non-pemerintah, lembaga riset, atau institusi akademik yang mempelajari kepuasan

konsumen terhadap layanan kesehatan di Indonesia atau wilayah yang relevan.

4. Wawancara atau kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya oleh pihak terkait, seperti manajemen Optik Matahari atau pihak terkait di BPJS Kesehatan, yang membahas kepuasan konsumen terhadap layanan pengurusan kacamata.

Dengan menggabungkan data primer dan data sekunder, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih lengkap tentang analisis yang komprehensif tentang kepuasan konsumen terhadap layanan pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli.

4) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif menurut Romlah (2021) merupakan peneliti itu sendiri. Hal ini berarti seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari serta mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian. Oleh karena itu, instrumen dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri yang merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data dan kemudian menjadi pelapor atas hasil penelitiannya. Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

5) Teknik pengumpulan data

Menurut Maulida (2020) teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menurut Maulida terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi.

6) Teknik analisis data

Analisis data menurut Wijaya (2020) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman (1992:16) Menurut keduanya, proses analisis data kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu:

a. Reduksi Data

Tahap pertama dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah reduksi data atau data reduction. Tahap reduksi data adalah tahap mereduksi atau menyederhanakan data agar bisa sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk didapatkan informasi. Data yang didapatkan dari hasil wawancara, survei kepuasan pelanggan, pengamatan langsung di lapangan, dan sebagainya tentu memiliki bentuk yang kompleks. Semua data yang sudah didapatkan kemudian dikelompokkan dari data yang sangat penting, kurang penting, dan tidak penting. Data yang masuk ke dalam kelompok data tidak penting kemudian aman untuk dibuang atau tidak digunakan. Sehingga tersisa data yang sifatnya penting dan kurang penting. Peneliti bisa membuang juga data kurang penting, yang kemudian hanya menyisakan data yang sifatnya penting. Data ini kemudian menjadi lebih sederhana, sesuai dengan kebutuhan penelitian, dan dianggap mampu mewakili semua data yang sudah didapatkan. Sehingga lebih mudah untuk diproses ke tahap selanjutnya agar menjadi informasi yang bulat, jelas, dan menjawab suatu permasalahan.

b. Penyajian Data

Dalam macam-macam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, setelah menyelesaikan tahap reduksi maka masuk ke tahap penyajian data atau data display. Sesuai dengan namanya, pada tahap ini peneliti bisa menyajikan data yang sudah direduksi atau disederhanakan di tahap sebelumnya. Bentuk penyajian data kemudian beragam biasanya disajikan dalam bentuk grafik, chart, pictogram, dan bentuk lain. Sehingga kumpulan data tersebut bisa lebih mudah disampaikan kepada orang lain. Selain itu juga mengandung informasi yang jelas dan pembaca bisa dengan mudah mendapatkan informasi tersebut. Proses penyajian data diperlukan dalam analisis data kualitatif untuk bisa menyajikan atau menampilkan data dengan rapi, sistematis, tersusun dengan pola hubungan tertentu, terorganisir, dan

sebagainya. Sehingga data ini tidak lagi berupa data mentah akan tetapi sudah menyajikan suatu informasi.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau conclusion drawing. Sehingga data yang sudah disusun dan dikelompokkan kemudian disajikan dengan suatu teknik atau pola bisa ditarik kesimpulan. Kesimpulan ini menjadi informasi yang bisa disajikan dalam laporan penelitian dan ditempatkan di bagian penutup. Yakni pada bagian kesimpulan, sehingga para pembaca laporan penelitian juga bisa menemukan kesimpulan tersebut. Proses menarik kesimpulan baru bisa dilakukan ketika semua data yang variatif disederhanakan, disusun atau ditampilkan dengan memakai media tertentu, baru kemudian bisa dipahami dengan mudah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pengurusan Kacamata BPJS Pada Optik

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, kepuasan konsumen dapat diukur melalui beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, kecepatan proses pengurusan, serta sikap dan profesionalisme staf. Konsumen yang merasa puas cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sedangkan ketidakpuasan dapat menyebabkan konsumen mencari alternatif lain.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara penelitian dengan informan penelitian yang ditanyakan dengan beberapa pertanyaan dan menyampaikan informasi jawaban dan hasil observasi peneliti secara langsung di lapangan.

a. Hasil Wawancara Berdasarkan Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana Anda mengetahui tentang pelayanan kacamata BPJS di Optik Matahari?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Pelayananacamata BPJS di Optik Matahari saya ketahui dari teman kerja saya yang pernah menggunakan layanan tersebut. Informasi yang saya dapatkan dari teman saya sangat membantu dan meyakinkan saya untuk mencoba layanan di sana."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Saya mengetahui pelayananacamata BPJS di Optik Matahari dari informasi yang diberikan oleh puskesmas Hilina'a Kota Gunungsitoli. Puskesmas memberikan penjelasan yang cukup lengkap tentang proses pengurusanacamata BPJS di Optik Matahari."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

"Saya mengetahui tentang pelayananacamata BPJS di Optik Matahari dari tetangga saya yang sering menggunakan layanan di sana. Tetangga saya selalu bercerita tentang pengalamannya yang positif, sehingga saya tertarik untuk mencoba. Kesimpulannya, pelayananacamata BPJS di Optik Matahari diketahui oleh pasien melalui berbagai sumber informasi yang berbeda, yaitu dari teman kerja, puskesmas, dan tetangga. Informasi yang mereka terima umumnya memberikan gambaran positif dan meyakinkan, yang menunjukkan bahwa Optik Matahari telah membangun reputasi yang cukup baik di komunitas setempat. Hal ini mencerminkan pentingnya komunikasi dan pengalaman positif dari pengguna layanan sebelumnya dalam memperluas jangkauan informasi dan menarik lebih banyak pasien untuk memanfaatkan layananacamata BPJS di Optik Matahari."

2. Seberapa sering Anda mengunjungi Optik Matahari untuk keperluanacamata BPJS?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Saya mengunjungi Optik Matahari kurang lebih sebanyak 7 kali untuk keperluanacamata BPJS. Pengalaman pertama saya cukup memuaskan, meskipun ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan, seperti waktu tunggu yang sedikit lebih lama dari yang saya harapkan."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

“Saya sudah lima kali mengunjungi Optik Matahari untuk keperluanacamata BPJS. Pada kunjungan pertama, pelayanannya cukup cepat, namun pada kunjungan kedua, saya harus menunggu lebih lama karena banyaknya antrian. Secara keseluruhan, pelayanannya cukup baik sih menuut saya.”

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

" Saya sudah tiga kali ke Optik Matahari untuk keperluanacamata BPJS. Setiap kunjungan memiliki pengalaman yang berbeda. Kadang pelayanannya cepat, namun ada juga saat-saat dimana saya harus menunggu cukup lama. Namun, sikap ramah petugas membuat saya tetap nyaman selama menunggu."

Berdasarkan jawaban di atas Kesimpulan, frekuensi kunjungan pasien ke Optik Matahari untuk keperluanacamata BPJS bervariasi, dengan pengalaman yang juga berbeda-beda.

3. Bagaimana Anda menilai kecepatan pelayanan di Optik Matahari dalam mengurusacamata BPJS?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Kecepatan pelayanan di Optik Matahari dalam mengurusacamata BPJS cukup memuaskan pada kunjungan saya. Saya tidak perlu menunggu terlalu lama, dan prosesnya relatif efisien. Namun, saya juga merasa ada sedikit penundaan dalam tahap akhir proses yang bisa ditingkatkan agar lebih cepat."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

“Menurut saya, kecepatan pelayanan di Optik Matahari bisa bervariasi. Pada kunjungan pertama, saya merasa pelayanan berjalan lancar dan cepat. Namun, pada kunjungan kedua, waktu tunggu meningkat karena antrian yang cukup panjang, sehingga ada ruang untuk perbaikan dalam manajemen antrian.”

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

" Pengalaman saya dengan kecepatan pelayanan di Optik Matahari agak bercampur. Kadang-kadang saya mendapatkan pelayanan yang cukup cepat, tetapi sering kali saya harus menunggu cukup lama, terutama saat ramai. Ini menunjukkan bahwa ada ketidakstabilan dalam hal efisiensi waktu yang perlu diperbaiki."

Kesimpulannya, kecepatan pelayanan di Optik Matahari dalam mengurus kacamata BPJS menunjukkan variasi yang signifikan menurut pengalaman pasien. Bapak Mardin Zebua menganggap pelayanan cukup efisien meskipun ada sedikit penundaan, sementara Ibu Yasiria Lase mengalami pelayanan yang baik pada kunjungan pertama namun terhambat oleh antrian pada kunjungan kedua. Ibu Temasiria Zebua mencatat ketidakstabilan dalam kecepatan pelayanan, dengan waktu tunggu yang sering kali lama. Secara keseluruhan, ada indikasi bahwa manajemen antrian dan proses akhir perlu perbaikan untuk meningkatkan konsistensi kecepatan pelayanan.

4. Bagaimana sikap dan keramahan petugas Optik Matahari selama Anda mengurus kacamata BPJS?

Wawancara dengan Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Saya merasa petugas di Optik Matahari umumnya ramah dan siap membantu. Mereka menjelaskan setiap langkah proses dengan baik dan dengan sikap yang menyenangkan. Namun, pada kunjungan kedua saya, ada beberapa petugas yang tampak agak terburu-buru dan kurang perhatian, yang bisa menurunkan pengalaman layanan."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yasiria Lase menyampaikan:

"Sikap dan keramahan petugas Optik Matahari selama saya mengurus kacamata BPJS sangat baik. Mereka menunjukkan profesionalisme dan kesediaan untuk membantu, dengan sikap yang ramah dan sopan. Namun, ada kalanya beberapa petugas terlihat kurang sabar saat melayani pasien yang banyak, yang sedikit mengurangi kenyamanan."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

"Sikap dan keramahan petugas Optik Matahari cukup baik, mereka umumnya sopan dan membantu. Meskipun begitu, saya pernah mengalami situasi di mana beberapa petugas tampak kurang tanggap dan kurang ramah, terutama saat sedang sibuk. Ini membuat saya merasa kurang diperhatikan pada beberapa kesempatan."

Kesimpulannya, sikap dan keramahan petugas di Optik Matahari umumnya baik, dengan mereka menunjukkan sikap ramah dan siap membantu. Namun, pengalaman pasien menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam kualitas layanan; beberapa petugas terkadang kurang sabar, terburu-buru, atau kurang tanggap, terutama saat situasi sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada aspek positif dalam pelayanan, perbaikan dalam konsistensi sikap petugas diperlukan untuk meningkatkan kepuasan keseluruhan pelanggan.

5. Apakah Anda merasa petugas Optik Matahari cukup kompeten dan profesional dalam melayani kebutuhan Anda?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Petugas di Optik Matahari umumnya menunjukkan kompetensi dan profesionalisme yang baik. Mereka mampu menangani pertanyaan saya dengan tepat dan memberikan penjelasan yang memadai. Meskipun demikian, pada kunjungan kedua saya, beberapa petugas tampak kurang familiar dengan prosedur tertentu, yang sedikit mempengaruhi kualitas pelayanan."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Saya merasa petugas Optik Matahari memiliki kompetensi yang cukup dalam melayani kebutuhan saya. Mereka biasanya profesional dan memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk dan layanan. Namun, ada kalanya beberapa petugas kurang cepat dalam menangani masalah teknis, yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal kecepatan dan akurasi."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

" Secara umum, saya merasa petugas di Optik Matahari cukup kompeten dan profesional dalam melayani kebutuhan saya. Mereka memahami prosedur BPJS dengan baik dan memberikan informasi yang jelas. Namun, dalam beberapa kasus, ada sedikit kekurangan dalam detail teknis yang membuat proses menjadi kurang efisien."

Kesimpulannya, petugas di Optik Matahari umumnya dianggap kompeten dan profesional oleh pasien, dengan pengetahuan yang baik mengenai prosedur BPJS dan produk. Namun, terdapat beberapa kekurangan yang diidentifikasi, seperti ketidakakuratan teknis, kurangnya familiaritas dengan prosedur tertentu, dan perlunya peningkatan dalam kecepatan penanganan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kompetensi petugas sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal detail teknis dan efisiensi pelayanan.

6. Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas yang disediakan oleh Optik Matahari untuk pelayananacamata BPJS?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

" Fasilitas yang disediakan oleh Optik Matahari untuk pelayananacamata BPJS cukup memadai. Ruang tunggu nyaman dan alat yang digunakan untuk pemeriksaan juga terlihat modern. Namun, ada beberapa peralatan yang tampak sudah lama dan membutuhkan pembaruan agar pelayanan bisa lebih optimal."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Menurut saya, fasilitas di Optik Matahari cukup baik, dengan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Alat-alat pemeriksaan juga fungsional. Namun, saya merasa ada beberapa fasilitas tambahan yang bisa ditingkatkan, seperti penambahan tempat duduk atau penyediaan hiburan untuk mengurangi waktu tunggu."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

" Fasilitas yang disediakan oleh Optik Matahari umumnya memadai dan nyaman. Ruang tunggu bersih dan teratur. Meski demikian, saya mencatat bahwa beberapa alat pemeriksaan tampak kurang terawat dan ada

kekurangan dalam jumlah fasilitas penunjang, seperti area tunggu yang sering kali penuh saat ramai."

Kesimpulannya, fasilitas yang disediakan oleh Optik Matahari untuk pelayanan kacamata BPJS dinilai cukup memadai oleh pasien, dengan ruang tunggu yang nyaman dan alat pemeriksaan yang umumnya berfungsi dengan baik. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang diidentifikasi, seperti perlunya pembaruan peralatan, penambahan fasilitas penunjang seperti tempat duduk tambahan, dan perawatan yang lebih baik untuk beberapa alat pemeriksaan. Peningkatan dalam aspek-aspek ini dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan.

7. Apakah Anda merasa puas dengan kualitas kacamata yang Anda terima melalui program BPJS di Optik Matahari?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

" Saya merasa puas dengan kualitas kacamata yang saya terima melalui program BPJS di Optik Matahari. Kacamata yang diberikan sesuai dengan resep dan fungsional. Namun, saya memperhatikan bahwa beberapa bagian bingkai tampak kurang kokoh, yang mungkin memerlukan perhatian lebih dalam hal kualitas bahan."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Secara umum, saya puas dengan kualitas kacamata yang saya terima. Kacamata tersebut memenuhi kebutuhan saya dengan baik dan sesuai dengan resep. Namun, saya mengalami sedikit masalah dengan penyesuaian lensa, yang memerlukan beberapa kali penyesuaian ulang agar lebih nyaman digunakan."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

"Saya cukup puas dengan kualitas kacamata yang saya terima melalui program BPJS di Optik Matahari. Meskipun kacamata tersebut berfungsi dengan baik, saya merasa ada beberapa aspek dari desain bingkai yang bisa diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan. Selain itu, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan kacamata juga terasa cukup lama."

Kesimpulannya, kualitas kacamata yang diterima melalui program BPJS di Optik Matahari umumnya memuaskan bagi pasien, dengan kacamata yang sesuai dengan resep dan fungsional. Namun, terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi, seperti kekokohan bingkai, penyesuaian lensa yang memerlukan beberapa kali perbaikan, dan desain bingkai yang bisa diperbaiki. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan kacamata juga dirasakan cukup lama. Perbaikan dalam aspek-aspek ini dapat meningkatkan kepuasan keseluruhan pelanggan.

8. Bagaimana Anda menilai kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Optik Matahari?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Optik Matahari secara umum memuaskan. Ruangan selalu terlihat bersih dan teratur, dan tempat duduknya cukup nyaman. Namun, saat kunjungan saya, saya merasa bahwa ventilasi udara di ruang tunggu bisa diperbaiki karena terasa agak pengap saat ruangan penuh."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Saya menilai kebersihan ruang tunggu di Optik Matahari cukup baik. Ruangan selalu bersih dan terawat. Namun, kenyamanan tempat duduknya bisa ditingkatkan. Beberapa kursi yang tersedia terasa kurang empuk dan tidak nyaman untuk waktu tunggu yang lama."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menyampaikan:

"Ruang tunggu di Optik Matahari cukup bersih dan teratur. Saya menghargai upaya mereka dalam menjaga kebersihan. Namun, kenyamanan ruang tunggu sedikit terpengaruh oleh keterbatasan ruang dan jumlah tempat duduk yang sering kali tidak mencukupi saat ramai, sehingga membuat pengalaman menunggu kurang nyaman."

Kesimpulannya, kebersihan ruang tunggu di Optik Matahari umumnya dinilai baik oleh pasien, dengan ruangan yang selalu bersih dan terawat. Namun, ada beberapa kekurangan dalam hal kenyamanan; ventilasi udara yang kurang memadai, kursi yang kurang empuk, dan keterbatasan jumlah

tempat duduk yang sering kali tidak mencukupi saat ramai. Peningkatan dalam aspek-aspek ini dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman keseluruhan selama menunggu.

9. Apakah Anda akan merekomendasikan Optik Matahari kepada teman atau keluarga yang membutuhkan kacamata BPJS? Mengapa?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Saya akan merekomendasikan Optik Matahari kepada teman atau keluarga yang membutuhkan kacamata BPJS. Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa aspek yang bisa diperbaiki seperti waktu tunggu. Layanan yang efisien dan profesional serta kualitas kacamata yang memadai menjadi alasan utama saya merekomendasikannya."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Ya, tentu saja saya akan merekomendasikan Optik Matahari kepada orang lain. Pelayanan umumnya baik, dan kacamata yang diterima sesuai dengan kebutuhan. Namun, saya juga akan menyarankan agar mereka memperhatikan waktu tunggu dan beberapa aspek fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan. Meskipun ada beberapa kelemahan, kelebihan layanan membuatnya layak direkomendasikan."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menyampaikan:

" Saya akan merekomendasikan Optik Matahari kepada teman atau keluarga. Meskipun ada beberapa masalah seperti kenyamanan ruang tunggu dan waktu pemrosesan yang bisa lebih cepat, saya merasa bahwa layanan yang diberikan secara keseluruhan cukup baik dan memadai untuk kebutuhan kacamata BPJS."

Kesimpulannya, ketiga informan sepakat bahwa mereka akan merekomendasikan Optik Matahari kepada teman atau keluarga yang membutuhkan kacamata BPJS. Meskipun mereka mencatat beberapa kelemahan, seperti waktu tunggu yang lama, kenyamanan ruang tunggu, dan kecepatan pemrosesan, mereka menilai pelayanan secara keseluruhan cukup baik. Kualitas layanan yang efisien dan profesional serta kacamata

yang memadai menjadi alasan utama mereka merekomendasikan optik ini, meskipun ada ruang untuk perbaikan.

b. Hasil Observasi Peneliti

Dalam observasi yang dilakukan di Optik Matahari, peneliti mencatat bahwa secara umum, pelayanan pengelolaan kacamata BPJS berlangsung dalam suasana yang profesional. Ruang tunggu di optik ini terjaga kebersihannya dan diatur dengan rapi, meskipun ada beberapa area yang masih memerlukan perhatian lebih, seperti ventilasi udara dan kenyamanan tempat duduk. Keterbatasan jumlah kursi seringkali membuat ruang tunggu terasa penuh, terutama pada jam-jam sibuk, yang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien terutama di hari libur kerja kantor.

Dari segi kecepatan pelayanan, peneliti mengamati adanya variasi yang cukup signifikan. Selama kunjungan, ditemukan bahwa waktu tunggu dapat bervariasi tergantung pada waktu kedatangan dan tingkat kepadatan pasien. Proses pelayanan pada waktu-waktu tertentu menunjukkan efisiensi, tetapi juga terdapat penundaan yang disebabkan oleh antrian panjang atau pengelolaan antrian yang kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa ada potensi untuk perbaikan dalam manajemen waktu dan proses pemrosesan.

Dalam hal sikap dan keramahan petugas, peneliti menemukan bahwa mayoritas karyawan Optik Matahari menunjukkan sikap yang ramah dan profesional. Mereka mampu memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur dan responsif terhadap pertanyaan pasien. Namun, terdapat beberapa indikasi bahwa pada saat-saat sibuk, beberapa petugas tampak kurang sabar atau kurang tanggap, yang bisa mempengaruhi pengalaman layanan secara keseluruhan. Ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam konsistensi sikap dan penanganan stres di antara petugas.

Fasilitas yang disediakan, meskipun memadai dan cukup modern, juga memerlukan beberapa pembaruan dan penambahan. Beberapa alat pemeriksaan tampak perlu perawatan lebih lanjut atau pembaruan untuk memastikan fungsi optimal. Penambahan fasilitas penunjang, seperti tempat duduk tambahan dan hiburan, dapat meningkatkan kenyamanan selama waktu tunggu. Secara keseluruhan, meskipun Optik Matahari sudah menunjukkan usaha yang baik

dalam pelayanan, ada beberapa area yang membutuhkan perhatian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2) *Proses Administrasi dalam Pengurusan Kacamata BPJS Melalui Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli*

Proses administrasi dalam pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli dimulai dengan langkah pertama yang harus dilakukan oleh peserta, yaitu mengunjungi fasilitas kesehatan tingkat pertama (faskes 1) seperti puskesmas atau klinik. Di sini, peserta perlu meminta rujukan untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis mata. Setelah mendapatkan rujukan, peserta akan menjalani pemeriksaan mata dan dokter akan memberikan resep kacamata sesuai dengan kebutuhan medis peserta.

Setelah mendapatkan resep, langkah selanjutnya adalah melegalisir atau memverifikasi resep tersebut di fasilitas kesehatan rujukan. Proses legalisasi ini penting agar resep dapat digunakan untuk klaim di optik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Peserta kemudian harus membawa dokumen yang diperlukan, termasuk KTP, kartu BPJS Kesehatan, dan resep yang telah dilegalisir, saat mengunjungi Optik Matahari.

Di Optik Matahari, peserta dapat melakukan pembelian kacamata sesuai dengan resep yang diberikan. BPJS Kesehatan menyediakan subsidi untuk pembelian kacamata, yang bervariasi tergantung pada kelas kepesertaan. Misalnya, peserta kelas 1 mendapatkan subsidi hingga Rp 300.000, kelas 2 sebesar Rp 200.000, dan kelas 3 sebesar Rp 150.000. Proses ini memastikan bahwa peserta dapat memperoleh kacamata dengan biaya yang lebih terjangkau, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a. Hasil Wawancara Berdasarkan Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam proses administrasi untuk mendapatkan kacamata BPJS di Optik Matahari?

Wawancara dengan Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

" Proses administrasi untuk mendapatkan kacamata BPJS di Optik Matahari bisa dibilang memuaskan, tetapi tidak tanpa masalah. Petugas biasanya cepat dalam memproses dokumen dan memberikan arahan. Namun, saya mengalami beberapa kesulitan dalam hal pengumpulan dokumen yang tepat dan harus beberapa kali mengunjungi kembali untuk melengkapi

persyaratan bolak-balik mengambil rujukan. Kejelasan informasi yang lebih awal akan sangat membantu menghindari hal ini.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

“Pengalaman saya dalam proses administrasi untuk mendapatkanacamata BPJS di Optik Matahari umumnya cukup baik. Proses pendaftaran dan pengajuan berkas dilakukan dengan jelas dan terstruktur. Namun, ada beberapa waktu ketika saya harus menunggu lama untuk mendapatkan konfirmasi terkait status berkas saya. Hal ini sedikit mengganggu, tetapi petugas akhirnya memberikan penjelasan yang memadai dan membantu memproses administrasi lebih lanjut.”

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

"Secara umum, proses administrasi di Optik Matahari berjalan lancar. Dokumen-dokumen yang diperlukan dijelaskan dengan cukup rinci dan petugas cukup efisien dalam menangani pendaftaran. Meskipun demikian, saya mengalami beberapa kendala saat awal proses karena kurangnya informasi terkait persyaratan tambahan. Setelah mendapatkan penjelasan lebih lanjut, proses akhirnya berjalan sesuai harapan, meskipun ada sedikit keterlambatan dalam waktu pemrosesan."

Dalam keseluruhan pengalaman mereka, ketiga informan menunjukkan bahwa meskipun proses administrasi di Optik Matahari umumnya berjalan baik, terdapat beberapa kendala terkait komunikasi informasi dan waktu pemrosesan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

b. Hasil Observasi Peneliti di Lapangan

Hasil observasi peneliti di lapangan mengenai proses administrasi untuk mendapatkanacamata BPJS di Optik Matahari menunjukkan bahwa secara umum, proses administrasi berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Peneliti mengamati bahwa petugas administrasi di Optik Matahari cukup kompeten dalam menangani dokumen dan permohonan dari pasien.

Proses pendaftaran awal dilakukan dengan cukup terstruktur, dan petugas memberikan penjelasan yang memadai mengenai dokumen yang

diperlukan. Namun, peneliti mencatat adanya beberapa kekurangan dalam hal kecepatan pemrosesan administrasi, dengan beberapa pasien mengalami waktu tunggu yang lebih lama dari yang diharapkan untuk mendapatkan konfirmasi berkas.

Selain itu, peneliti menemukan bahwa ada beberapa kendala dalam hal komunikasi informasi mengenai persyaratan tambahan. Beberapa pasien tampak kebingungan mengenai dokumen yang harus dilengkapi, yang mengakibatkan kunjungan ulang untuk memperbaiki dan melengkapi administrasi mereka

Peneliti juga mengamati bahwa meskipun petugas memberikan arahan yang jelas saat proses administrasi berlangsung, adanya penambahan informasi awal yang lebih lengkap dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses bagi pasien. Keberadaan informasi yang lebih komprehensif mengenai persyaratan administrasi sebelum kunjungan dapat membantu meminimalisir masalah ini.

Terakhir, peneliti mencatat bahwa fasilitas administrasi di Optik Matahari umumnya memadai dengan ruang yang cukup nyaman dan alat yang berfungsi dengan baik. Namun, terdapat beberapa masalah kecil terkait pengaturan ruang tunggu yang bisa mempengaruhi kenyamanan pasien selama menunggu proses administrasi. Pengaturan alur administrasi dan peningkatan fasilitas, seperti tempat duduk tambahan dan informasi yang lebih jelas, dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, diharapkan proses administrasi dapat berjalan lebih efisien dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

3) Pelayanan Konsumen dalam Pengurusan Kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli

Pelayanan konsumen dalam pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli dimulai dari langkah awal yang melibatkan peserta untuk mengunjungi fasilitas kesehatan tingkat pertama (faskes) seperti puskesmas atau klinik. Di faskes ini, peserta akan meminta rujukan untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis mata.

Setelah pemeriksaan, dokter akan memberikan resep kacamata yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Proses ini penting untuk memastikan bahwa peserta mendapatkan penanganan yang tepat sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pembelian kacamata di optik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Setelah mendapatkan resep, peserta harus melegalisir resep tersebut di fasilitas kesehatan rujukan sebelum menuju Optik Matahari. Di optik, peserta dapat melakukan pembelian kacamata dengan menunjukkan resep yang telah diverifikasi, serta membawa fotokopi KTP dan kartu BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan memberikan subsidi untuk pembelian kacamata, yang bervariasi tergantung pada kelas kepesertaan, sehingga peserta dapat memperoleh kacamata dengan biaya yang lebih terjangkau. Proses ini tidak hanya memudahkan peserta dalam mendapatkan kacamata, tetapi juga memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh BPJS.

a. Hasil Wawancara Berdasarkan Pertanyaan Wawancara

1. Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan kepada Optik Matahari untuk meningkatkan pelayanan kacamata BPJS?

Wawancara dengan Bapak Bapak Mardin Zebua selaku informan penelitian menyampaikan:

"Saran saya untuk Optik Matahari adalah untuk memperbaiki sistem manajemen antrian agar lebih efisien. Pada beberapa kunjungan saya, waktu tunggu untuk proses administrasi dan pengambilan kacamata cukup lama. Saya juga menyarankan agar petugas diberikan pelatihan tambahan mengenai cara menghadapi situasi yang sibuk dengan lebih baik, sehingga setiap pasien merasa lebih diperhatikan dan proses bisa berjalan lebih lancar."

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Yusiria Lase menyampaikan:

"Saya berharap Optik Matahari dapat meningkatkan fasilitas ruang tunggu, seperti menambahkan kursi yang lebih nyaman dan menyediakan hiburan untuk mengurangi rasa bosan selama menunggu. Selain itu, penambahan informasi yang jelas mengenai proses dan dokumen yang dibutuhkan di awal akan sangat membantu pasien untuk mempersiapkan segala sesuatu sebelum kunjungan. Ini bisa mengurangi kekacauan dan waktu tunggu yang tidak perlu."

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Temasiria menegaskan:

" Saran saya adalah agar Optik Matahari memperhatikan kualitas dan pemeliharaan alat-alat pemeriksaan. Beberapa alat yang digunakan tampak kurang terawat dan bisa mempengaruhi akurasi pemeriksaan. Selain itu, mempercepat waktu pemrosesan kacamata juga menjadi hal penting, karena beberapa pasien merasa waktu tunggu yang lama cukup mengganggu. Peningkatan dalam kedua aspek ini akan sangat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan."

Berdasarkan saran yang diberikan oleh ketiga informan, terdapat beberapa area utama yang perlu diperbaiki di Optik Matahari untuk meningkatkan pelayanan kacamata BPJS. Bapak Mardin Zebua merekomendasikan perbaikan sistem manajemen antrian dan pelatihan tambahan untuk petugas agar proses lebih efisien. Ibu Yasiria Lase mengusulkan peningkatan fasilitas ruang tunggu, termasuk penambahan kursi yang nyaman dan informasi yang lebih jelas tentang proses. Sementara itu, Ibu Temasiria Zebua menyarankan perbaikan dalam kualitas dan pemeliharaan alat pemeriksaan serta percepatan waktu pemrosesan kacamata. Kesimpulannya, penekanan pada peningkatan efisiensi proses, fasilitas, dan perawatan alat adalah langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Optik Matahari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan penelitian yang dapat diambil:

Berdasarkan wawancara dengan informan, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengurusan kacamata BPJS di Optik Matahari Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli bervariasi. Beberapa konsumen merasa puas dengan keramahan dan profesionalisme petugas, tetapi ada kekhawatiran mengenai keterlambatan dan ketidaknyamanan ruang tunggu. Penyesuaian dalam manajemen waktu dan perbaikan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan.

Proses administrasi di Optik Matahari menunjukkan kelemahan dalam manajemen antrian dan transparansi informasi. Meskipun beberapa konsumen menemukan prosedur

administrasi memadai, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi bottleneck. Implementasi teknologi informasi dan pelatihan staf yang lebih baik dapat membantu mengatasi masalah ini dan memastikan proses administrasi yang lebih lancar dan cepat.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen memerlukan peningkatan terutama dalam hal daya tanggap dan empati petugas. Pelatihan yang lebih intensif dan manajemen beban kerja yang lebih baik sangat diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan, terutama saat jam-jam sibuk. Penambahan tenaga kerja dan peningkatan fasilitas ruang tunggu juga dapat membantu dalam menjaga konsistensi dan kualitas layanan yang lebih tinggi bagi konsumen.

REFERENSI

- Amini, A., Samosir, M. G., Maulida, I. R., & Defriani, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Guru IPS terhadap Kepuasan Peserta Didik dikelas VIII di SMP Negeri 2 SeiiBamban. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 3666-3677.
- Arfani, A. R. (2022). Analisis Siklus Pendapatan Pasien Bpjs Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Balaka, M. Y. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Budo, A., Tulusan, F., & TAMPI, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Chin, J. T., Efendi, Z., & Doringin, F. (2020). Pemilihan Bingkai Kacamata Yang Tepat Untuk Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di Optik Mahakam. *Jurnal Mata Optik*, 1(1), 52-62.
- Hanggoro, D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan. *JURNAL KESEHATAN SAMODRA ILMU*, 12(1), 46-52.
- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), 37-49.
- Kaharuddin, K. (2021). Kualitatif: ciri dan karakter sebagai metodologi. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1-8.

- Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716-727.
- Maulida, M. (2020). Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian. *Darussalam*, 21(2).
- Pranajaya, E., Setiawan, T., Firmansyah, D., & Susetyo, D. P. (2022). Peran Mediasi Inovasi: Hubungan Antara Harga dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(5), 709-728.
- Purwanza, S. W. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi. CV. Media Sains Indonesia.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13-21.
- Rohman, F., & Wahjono, S. I. (2022). Manajemen Pengendalian di Rumah Sakit.
- Romero, A. N., Suminar, S. R., & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 31-36.
- Romlah, S. (2021). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *Pancawahana: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 1-13.
- Salim, D. L. F. (2020). Aksesibilitas Pembiayaan Kesehatan Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Lex Et Societatis*, 8(4).
- Sari, M. N. (2023). Analisis Strategi Marketing Pada Bisnis Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Digital dan Enterpreneur (BISENTER)*, 1(1), 17-23.
- Sitorus, M., Al Faris, S., & Devari, A. S. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai

- Variabel Intervening Di Ksu Mitra Karya Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Manajemen Nusantara*, 2(2), 54-60.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 155-165.
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 135-144.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Wijaya, H. (2020). Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.