

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BPJS KESEHATAN PADA PUSKESMAS BOOM BARU KOTA PALEMBANG

**M. Febiansyah
Raniasa Putra
Alamsyah**

Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Tamansiswa Palembang

ABSTRAK

Adanya Program Kebijakan BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan Kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, khususnya dalam hal ini masyarakat di wilayah Puskesmas Boom Baru. Saat ini di Puskesmas Boom Baru jumlah peserta meningkat tiap tahunnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode fakta wawancara kepada informan terpilih. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Boom Baru dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, sebagian besar informan pasien masih belum puas sehingga masih harus melakukan perbaikan. Pada aspek bukti fisik (*Tangible*), masih kurangnya fasilitas ruang tunggu, pendaftaran dan farmasi karena jumlah tempat duduk masih kurang, luas ruangan dan pendingin udara. Pada aspek kehandalan (*reliability*), petugas belum dapat memberikan pelayanan kepada pasien yang menuntut adanya konsistensi ketepatan waktu sesuai dengan standar waktu yang ada terutama pada waktu tunggu di pelayanan mulai dari pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan melebihi standar 60 menit. Pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*), sudah tersedia berbagai media penyampaian keluhan dan petugas pada bagian masing-masing bersedia membantu dan memberi informasi yang dibutuhkan pasien terutama berkaitan dengan BPJS dimana sudah ada loket BPJS yang juga menjadi penyedia informasi bagi layanan program JKN. Namun dalam hal penanganan pengaduan dan masukan dari pasien masih belum baik. Selanjutnya, dilihat dari dimensi lainnya yaitu jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) menurut informan pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan dimana tidak terlalu banyak keluhan dari pasien BPJS; Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Boom Baru berdasarkan hasil penelitian adalah adanya SOP dan komitmen pegawai yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik, serta faktor kemampuan pegawai dan faktor sarana prasarana yang menghambat penciptaan kualitas yang baik di Puskesmas Boom Baru.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, BPJS.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan atau yang dikenal dengan BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan

badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Berdasarkan uraian diatas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial atau yang dikenal dengan BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi masyarakat.

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik menurut UU BPJS. Tiga kriteria di bawah ini digunakan untuk menentukan bahwa BPJS merupakan badan hukum publik, yaitu:

- 1) Cara pendiriannya atau terjadinya badan hukum itu, diadakan dengan konstruksi hukum publik, yaitu didirikan oleh penguasa (Negara) dengan Undang-Undang;
- 2) Lingkungan kerjanya, yaitu dalam melaksanakan tugasnya badan hukum tersebut pada umumnya dengan publik dan bertindak dengan kedudukan yang sama dengan publik;
- 3) Wewenangnya, badan hukum tersebut didirikan oleh penguasa Negara dan diberi wewenang untuk membuat keputusan, ketetapan, atau peraturan yang mengikat umum.

Harapan masyarakat dengan adanya program BPJS Kesehatan bisa meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan yang lebih baik, namun faktanya tidak semua kebijakan bisa berjalan dengan baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kurang maksimalnya kebijakan BPJS Kesehatan, yaitu terdapat permasalahan yang harus dibenahi baik berupa sistem, prosedur, SDM (tenaga medis), maupun sarana prasarana serta belum menerapkan prinsip responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang kesehatan khususnya di Puskesmas Boom Baru, pelayanan bidang kesehatan belum memenuhi standar pelayanan publik yang baik, akses masyarakat untuk mendapatkan manfaat pelayanan sangat terbatas, masyarakat belum bisa

mendapatkan pelayanan di semua fasilitas kesehatan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut dilakukan berbagai upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik salah satunya dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi : 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) Produk pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; 6) Kompetensi petugas pelayanan; Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut : 1) Dasar

hukum; 2) Persyaratan; 3) Prosedur pelayanan; 4) Waktu penyelesaian; 5) Biaya pelayanan; 6) Produk pelayanan; 7) Sarana dan prasarana; 8) Kompetensi petugas pelayanan; 9) Pengawasan intern; 10) Pengawasan extern; 11) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; 12) Jaminan pelayanan.

Philip Kotter mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, yang selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*)” sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu: 1) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. 2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. 3) *Assurance*, Pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan dari diri pribadi pelayanan, serta respek terhadap konsumen. 4) *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. 5) *Tangible*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatannya atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Pada pelayanan Program BPJS di Puskesmas Boom Baru masih terjadi beberapa permasalahan, yaitu prosedur pelayanan belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, belum menerapkan prinsip responsivitas dalam memberikan pelayanan, pelayanan bidang kesehatan belum memenuhi standar pelayanan publik yang baik, akses masyarakat untuk mendapatkan manfaat pelayanan masih terbatas, serta

masyarakat belum bisa mendapatkan pelayanan di semua fasilitas kesehatan. Upaya-upaya telah dilakukan disetiap dimensi kualitas pelayanan, namun hasil yang didapatkan juga belum optimal sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum optimal. Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sebab dewasa ini, keluhan-keluhan dari masyarakat yang menilai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka terkendala akibat masih belum tingginya sikap atau perilaku sumber daya aparatur yang langsung berhadapan dengan stakeholder.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian, secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dengan menguji hipotesis. Menurut Usman (2009: 4) penelitian dengan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif bermaksud membuat penyandaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menjelaskan bahwa, pada variabel *Tangible*, hasil yang diperoleh dari variabel ini terdiri

dari tiga indikator pertanyaan yang masing-masing memperoleh skor. Indikator pertama dalam variabel tangibel adalah mengenai pegawai puskesmas memberikan sarana fisik dengan layak yang berkaitan dengan ruang tunggu yang belum memadai dan fasilitas lainnya, kedua mengenai pemberian informasi dengan jelas kepada pasien pengguna kartu BPJS kesehatan. Pada indikator ini fasilitas yang diberikan puskesmas untuk memberikan informasi dengan jelas kepada pasien adalah dengan menyediakan tempat informasi di lobi depan puskesmas. Selanjutnya berkaitan dengan pegawai puskesmas memberikan pelayanan administrasi dengan jelas atau transparan.

Pada variabel Responsibilitas, pihak Puskesmas Boom Baru telah mampu mengenali kebutuhan pasien, bentuk daya tanggap yang ditunjukkan yaitu dengan menyediakan fasilitas sarana bagi pasien dan masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan masukan kepada pihak Puskesmas melalui berbagai media diantaranya SMS, telepon, kotak saran, menyampaikan keluhan melalui website dan melakukan survei kepuasan pasien terhadap layanan yang sudah diberikan walaupun jawaban dan tindak lanjut yang diberikan petugas terkesan lamban. Pada aspek responsiveness ini, yang menonjol adalah daya tanggap pegawai yang dilihat dari kesediaan dan kesiapan para penyedia layanan untuk membantu pasien dengan segera serta memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, mulai dari petugas loket BPJS kemudian loket pendaftaran juga bersedia membantu mengarahkan pasien bila kebingungan mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi maupun bertanya. Dokter

maupun perawat juga menunjukkan daya tanggap yang baik dengan memperhatikan keluhan pasien dan memberi informasi kondisi dan apa yang harus ditindaklanjuti untuk keluhan pasien.

Pada variabel Reliabilitas, Kehandalan atau reliabilitas dari Puskesmas Boom Baru dapat dilihat dari segi kehandalan setiap aparatur pemberi layanan pada bidangnya masing-masing atau kehandalan dalam mengoperasikan peralatan pendukung kerja mereka yang menjadi hal yang menonjol kemudian dilihat dari konsistensi ketepatan waktu dalam pelayanan yang dijanjikan. Di IGD yang bertugas pada bagian administrasi sudah menguasai informasi-informasi dan dapat mengoperasikan teknologi seperti komputer. Sementara dokter dan perawat juga dianggap sudah pasti handal dibidangnya dalam memberikan tindakan sesuai dengan diagnosa dan mengoperasikan alat-alat kesehatan. Namun jika dilihat dari segi konsistensi ketepatan waktu dalam pelayanan yang dijanjikan, hampir semua pasien BPJS Kesehatan merasakan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan tidak konsisten pada beberapa pelayanan.

Pada variabel Jaminan, Pada dasarnya Puskesmas Boom Baru telah memberikan pelayanan yang harus dijamin kualitas dan keamanannya, terutama dalam hal memeriksa kondisi pasien dimana diagnosis harus ditegakkan dengan akurat sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan. Kemudian untuk keamanan lingkungan, Puskesmas Boom Baru telah menugaskan beberapa security untuk memantau keadaan di dalam seperti membantu pasien bila dibutuhkan maupun security diluar.

Dalam melaksanakan program BPJS Kesehatan ini, Puskesmas Boom Baru telah memberikan jaminan bahwa sudah tidak ada tarik iuran biaya tambahan bagi pasien BPJS/JKN. Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Presiden No. 19 Tahun 2016. Kemampuan penyedia layanan berperilaku sopan dan ramah serta memberikan rasa aman juga telah dirasakan cukup baik oleh peserta BPJS. Hal tersebut terlihat dari bagaimana petugas administrasi di menerangkan dengan sopan dan telah menunjukkan keramahan dalam memberikan informasi pada peserta JKN mengenai administrasi yang harus dilengkapi. Sikap tenaga medis dalam melayani pasien sudah dianggap berperilaku dan bertutur kata sopan. Pasien juga menilai tidak pernah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga keamanan dilingkungan Puskesmas Boom Baru juga sudah baik.

Pada variabel Empati, pegawai maupun dokter dan perawat di Puskesmas Boom Baru sudah memberikan perhatian yang baik pada pasien. Hal ini ditunjukkan oleh pegawai yang berada di bagian administrasi seperti pada loket BPJS, pendaftaran, dan admisi yang memberikan perhatian yang berbeda-beda tergantung pada daya tanggap dan karakteristik pasien terutama dalam menyerap informasi-informasi yang dibutuhkan pasien. Perhatian secara personal oleh dokter maupun perawat ditunjukkan dengan memberikan advice pada pasien, memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui kondisi dan tindak lanjut pasien. perhatian personal dapat dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien dengan keramahan petugas yang sering mengajak berinteraksi, petugas sangat bertanggung jawab dengan tugasnya, dan kesediaan untuk

menolong pasien itu besar. Sementara untuk pelayanan farmasi, empati yang ditunjukkan sudah cukup bagus dengan mendahulukan pasien lansia dan pasien disabilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Kualitas pelayanan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Boom Baru dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* secara umum sudah cukup baik namun belum sepenuhnya optimal. Pada aspek bukti fisik (*Tangible*), masih kurangnya fasilitas ruang tunggu, pendaftaran dan farmasi karena jumlah tempat duduk masih kurang, luas ruangan dan pendingin udara. Pada aspek kehandalan (*reliability*), petugas belum dapat memberikan pelayanan kepada pasien yang menuntut adanya konsistensi ketepatan waktu sesuai dengan standar waktu yang ada terutama pada waktu tunggu di pelayanan mulai dari pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan melebihi standar 60 menit. Pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*), sudah tersedia berbagai media penyampaian keluhan dan petugas pada bagian masing-masing bersedia membantu dan memberi informasi yang dibutuhkan pasien terutama berkaitan dengan BPJS dimana sudah ada loket BPJS yang juga menjadi penyedia informasi bagi layanan program JKN. Namun dalam hal penanganan pengaduan dan masukan dari pasien masih

belum baik. Selanjutnya, dilihat dari dimensi lainnya yaitu jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) menurut informan pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan dimana tidak terlalu banyak keluhan dari pasien BPJS.

- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Boom Baru berdasarkan hasil penelitian adalah adanya SOP Pelayanan Kesehatan dan komitmen pegawai yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik, serta faktor kemampuan pegawai dan faktor sarana prasarana yang menghambat penciptaan kualitas yang baik di Puskesmas Boom Baru.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Tahupiah, Ronny Gosal, Fanley Pangemanan. 2021. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dalam Menangani Pasien BPJS (Studi Kasus di Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna)*. Jurnal Governance Vol.1, No. 2, 2021 ISSN: 2088-2815. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/373>
- A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta.PT: BumiAksara
- Abdul Rahman, Arifin. 2011. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan*. Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.
- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.
- Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, & Nina Angelia. 2019. *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*.
- Hadari Nawawi. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Untuk Bisnis Yang Kompetitif)*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Husaini, Usman. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ika Widiastuti. 2017. *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat*. PERSPEKTIF, 8 (1) (2019): 32-38. [file:///C:/Users/ThinkPad/Downloads/Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ThinkPad/Downloads/Peranan%20Pemerintah%20Desa%20dalam%20Meningkatkan%20Kualitas%20(1).pdf)
- Inpres No. 5 Tahun 1984 Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Meri Enita Puspita Sari. 2018. *Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. Jurnal Trias Politika*, Vol 2. No.1: 1 - 12 April 2018 e-ISSN: 2597-7423 p-ISSN: 2597-7431
- Miftah Thoha. 2004. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Pamella Rina Maha Lina. *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri*.
- Peraturan BPJS nomor 1 tahun 2014 Tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 Tentang Pelayanan publik.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saleh, Syafiuddin. 2004. *Pelayanan Publik Yang Buruk dan Upaya Perbaikan*.
https://www.rudycr.com/PPS702-ipb/09145/syafiuddin_saleh.pdf
- Sinambela, Lijan poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Solechan. 2019. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*. Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 4, Nov 2019. file:///C:/Users/ThinkPad/Downloads/6594-20088-1-SM%20(1).pdf
- Sosial.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.