

# KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PUSKESMAS WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO

Fatkahul Rosyadi<sup>1</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
fatkhul.rosyadi03@gmail.com

## **Abstract**

*Quality of Social Service Health Service In Puskesmas In Puskesmas Wonoayu District Sidoarjo. One form of public service organized by the government is the fulfillment of public health needs through the National Health Insurance Program, the Social Security Administering Agency (BPJS) of Health. But in the service delivery, there are still problems that often occur such as, there are always long queues, inpatient rooms are often full, drugs are limited and there are usually additional costs. Puskesmas Wonoayu is one of the faskes that serves BPJS Health participants. Therefore the quality of health services is very important in serving patients BPJS Health. In general, this study aims to measure the quality of service BPJS Health Center at Wonoayu Sidoarjo. This research uses descriptive qualitative approach. The data collection method used is observation, interview, and documentation study conducted in approximately three months. The results showed that BPJS Health Service Quality at Wonoayu Public Health Center of Sidoarjo Regency measured using Lupioadi indicator which consist of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is good. But in direct evidence indicator there are facilities that are still in the process of revamping and there are also equipment officers are still lacking.*

**Keyword:** *Indicators of Quality of Public Service, Health Services*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Salah satu pelayanan publik yang sering dibicarakan adalah Pelayanan Kesehatan.

Undang-undang No. 40 tahun 2004 bahwa pemerintah menjamin kesehatan seluruh masyarakat termasuk rakyat tidak mampu dan miskin. Oleh sebab itu maka perlu menyediakan program pembangunan dibidang kesehatan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab perlunya peningkatan kualitas kesehatan yang ada di Indonesia. Sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka seluruh masyarakat Indonesia akan dijamin kesehatannya. Dengan adanya Undang-undang seperti tersebut maka pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang terkenal dengan sebutan BPJS.

BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. UU BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Namun dalam pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi seperti, selalu terdapat antrian panjang, kamar rawat inap yang sering penuh, obat-obatan terbatas dan biasanya terdapat biaya tambahan.

---

<sup>1</sup> penulis pertama

Puskesmas Wonoayu adalah salah satu faskes yang melayani peserta BPJS Kesehatan. Agar kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas bermutu baik, maka Puskesmas Wonoayu hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dengan menambah ruang rawat inap, memperluas ruang pelayanan, menambahkan petugas pelayanan, dan menambahkan jenis fasilitas pelayanan. Melihat dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan public khususnya dibidang kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo agar dapat mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.

### **Kajian Teori**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Menurut Wyckof dan Lovelock dalam Sugiarto (2002) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, kualitas pelayanan tersebut dipandang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas pelayanan tersebut dianggap buruk. Jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

### **Metode Penelitian**

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan cenderung menggunakan analisis data. Mengutamakan kualitas analisis data yang baik dan benar. Lokasi penelitian mengambil tempat di Puskesmas Wonoayu, Kabupaten Sidoarjo. Letak lokasi yang strategis untuk melakukan studi karena terletak didekat tempat tinggal peneliti, sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh data.

Adapun yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu melihat bagaimanakah kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lupioadi (2006), yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### **Hasil Penelitian**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Menurut Lupioadi (2006) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan puskesmas menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa bukti langsung dari pelayanan di puskesmas Wonoayu bisa dikatakan baik. Ini dibuktikan dengan gedung, fasilitas, perlengkapan petugas serta sarana dan prasarana yang sudah lengkap. Meskipun ada beberapa perlengkapan petugas yang masih harus dilengkapi bukti fisik dari pelayanan puskesmas sudah tersedia.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa keandalan dari pelayanan di puskesmas Wonoayu sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan ketepatan waktu dan kecakapan petugas pelayanan serta cara pelayanan yang diberikan sudah dianggap puas oleh pasien rawat inap BPJS kesehatan, disamping itu pelayanan yang diberikan juga tidak dibeda-bedakan antara pelayanan pasien umum dan pasien pengguna BPJS.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa Daya tanggap petugas pelayanan di puskesmas Wonoayu sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan keterbukaan puskesmas terhadap pasien yang sudah diberikan melalui papan-papan informasi yang ditempel diruang pelayanan. Tidak hanya itu daya tanggap petugas juga menunjukkan hal yang sama seperti adanya skala prioritas pasien yang didahulukan untuk dilayani sesuai kondisi pasien.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai puskesmas menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa petugas tidak memberikan jaminan secara langsung. Hal tersebut dikarenakan kondisi pasien yang berbeda-beda, namun pasien selalu percaya terhadap petugas ketika diberitahu kondisi pasien setelah saat control, hal ini membuktikan bahwa adanya kepercayaan pasien terhadap petugas pelayanan BPJS Kesehatan. Dengan adanya bukti tersebut bisa dikatakan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan puskesmas Wonoayu sudah baik.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun puskesmas diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian karena adanya empati yang diberikan.

## **Kesimpulan**

Puskesmas Wonoayu telah memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Wonoayu dapat dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan Puskesmas Wonoayu khususnya pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan adalah pelayanan yang sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tersebut sehingga menghasilkan pelayanan yang bermutu baik.

Usulan yang pertama yaitu mengenai antrian. Agar antrian tidak terlihat menumpuk atau banyak maka pihak puskesmas diharapkan dapat membuat aplikasi berbasis online untuk pengambilan nomor antrian, sehingga pasien tidak perlu datang pagi-pagi hanya untuk mengambil nomor antrian paling rendah. Nomor antrian bisa didapat melalui ponsel android/ios/windows pada saat dirumah. Tidak hanya itu masyarakat yang hendak ke puskesmas juga bisa mengetahui waktu pelayanan untuk nomor urut yang sudah didapat melalui ponsel android/ios/windows. Tidak hanya itu kawasan puskesmas akan terlihat rapi ketika semua yang sedang berada di puskesmas adalah pasien yang sedang dilayani bukan pasien yang sedang menunggu. Sama halnya dengan itu, lahan parkir juga tidak dipenuhi kendaraan pasien yang menunggu untuk dilayani. Jadi tidak menimbulkan penuhnya lahan parkir.

### **Daftar Pustaka**

- Achmad, Badu. (2012). Manajemen Pelayanan Publik. Makassar: Andi Offset.
- Azwar, Azrul. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. (2012). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Putri, A.K. (2015). Kualitas Pelayanan Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya, (skripsi). Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Surabaya.
- Hidayah, L.N. (2015). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Studi tentang pemberian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya), (skripsi). Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Surabaya.
- Setiawan, R.D. (2010). Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas, (skripsi). Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta