

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS UJUNG BATU KAB. ROKAN
HULU PROVINSI RIAU (STUDI KASUS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)).**

Oleh :

Fara Dea Orisa

Email : fara.andaya@gmail.com

Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl.H.R.Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The increasing demands for quality public health services, the service function should be improved to provide patient satisfaction. Quality of service is a form of patient assessment of the level of service received by the service expected, most of the government agencies in Indonesia has been implementing service with good but not maximized. But, at the health center Ujung Batu not implement the service properly. The facilities provided by these health centers are still lacking and quite slow in providing services, employee health centers are also less friendly in providing services to patients, as well as employees of the health center are also less response to the complaints of patients treated at this health center. So Puskesmas Ujung Batu has not been able to do a good job. The purpose of this study was to determine the quality of health services at the district health center. Ujung Batu and determine the factors that influence it.

Researchers used the theory of Agus Dwiyanto where quality of service can be determined by the dimensions of the officer attitude, procedure, time, facilities, and services. This study uses qualitative exploratory methods, techniques collecting data through observation and interviews in which the parties - the parties involved in this study as an informant.

The results of this study indicate that the PHC Ujung Batu had poor service quality in serving the community and not in accordance with what is expected of society. Starting from facilities that are incomplete, slow employees in providing services, employee health centers are also less friendly, employees are less in response to patient complaints. It is not yet meet all the indicators that measure

the quality of service is good. Factors that affect the quality of services in health centers Ujung Batu are infrastructure, human resources, and leadership.

Keywords: quality of care, health services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pada dasarnya setiap manusia tidak terlepas dan tidak bisa dipisahkan dengan pelayanan publik. Pelayanan public merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi adminitrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan public yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikan lebih efisien, efektif, serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat seperti yang tertuang dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayan Publik.

Pelayanan publik di Indonesia dari zaman dahulu hingga kini lebih dominan kepada sisi negatif dari pada sisi positifnya. Mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum belum memuaskan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar (UUD) pasal 28 ayat 3 menjelaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, karena setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin, sehingga pelayanan kesehatan sangat penting bagi seluruh masyarakat. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No 741 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM).

Instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan mulai dari unit terbesar salah satunya adalah rumah sakit umum yang ada di daerah masing-masing hingga unit terkecilnya adalah puskesmas. Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan kabupaten atau kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Perawat memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pos bersalin

desa (polindes). Puskesmas dituntut dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan-pelayanan secara komperhensik dan terpadu.

Puskesmas berfungsi :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Bukan hanya dari pelayanan saja, kekurangan sumber daya manusianya seperti dokter dan perekam medic yang kurang terampil juga menjadi permasalahan bagi Badan Pengguna Jaminan Sosial (BPJS). Peserta BPJS di Provinsi Riau pada tahun 2014 adalah sebanyak 131,5 juta jiwa. Pada tahun 2014 pengguna BPJS meningkat sangat signifikan. Sehingga sesuai dengan ketentuan undang-undang pada awal tahun 2019 semua masyarakat Indonesia yang diprediksi 257,5 juta jiwa itu sudah memiliki BPJS Kesehatan.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu dan golongan non PBI atau peserta peralihan dari ASKES (UU BPJS, 2011). Pengalihan program ini meliputi 6 hal pelaksanaan koordinasi dan simulasi dalam proses pengalihan program jamkesmas kedalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, pelaksanaan sosialisasi jaminan kesehatan nasional, penyelesaian pembayaran klaim

fasilitas pelayanan kesehatan yang telah memeberikan pelayanan kesehatan kepada peserta jamkesmas, pendayagunaan verivikator independen jamkesmas menjadi sumberdaya manusia yang diperlukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sesuai kualifikasi, pemanfaatan teknologi verivikasi klaim dan sistem pelaporan pelaksanaan penerima jamkesmas tahun 2013 kedalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sebagai peserta penerima bantuan iuran.

Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) ini sendiri terbagi menjadi dua jenis yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan, sementara Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan menyelenggarakan program :

1. Jaminan kecelakaan kerja.
2. Jaminan hari tua.
3. Jaminan pensiun.
4. Jaminan kematian.

Setiap warga Negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 Undang-Undang BPJS. Jenis pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah medis dan non medis (ambulan).

Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjaannya sebagai anggota bpjs. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran

BPJS ditanggung pemerintah melalui program bantuan iuran (PBI). Seluruh penyakit serta pelayanan kesehatannya akan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Premi setiap kelas berbeda untuk kelas III preminya senilai Rp.25.500, sedangkan kelas II Rp. 42.500, dan di kelas I sebesar Rp. 59.500, meski asuransi berbeda-beda, hak atas perawatannya tetap sama. Rumah sakit tetap melayani peserta kelas III, kelas II, maupun kelas I dengan perawatan yang sama.

Yang membedakan hanya kenyamanan kelas rawat inapnya. Kelas III satu ruangan delapan orang, kelas II empat orang dalam satu ruangan, dan kelas I hanya dua orang dalam satu ruangan.

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Tujuan dari BPJS ini adalah:

1. Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta diseluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.
2. Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.
3. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

Program BPJS ini dilaksanakan oleh seluruh puskesmas di Indonesia. Tetapi dalam pelaksanaannya, program ini belum terlaksana dengan baik. Banyak masyarakat pengguna BPJS mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Berbagai masalah tersebut bukan saja terjadi di puskesmas perkotaan, tetapi juga terjadi di

puskesmas di daerah. Salah satunya adalah puskesmas Ujungbatu.

Adapun standar operasional prosedur (SOP) dari pelayanan BPJS di puskesmas ini adalah peserta harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan pada tingkat pertama tempat peserta terdaftar, kemudian ketentuan diatas bisa dikecualikan jika dalam keadaan gawat darurat medis, selanjutnya peserta dianggap berada diluar wilayah apabila peserta melakukan kunjungan keluar domisili karena tujuan tertentu, bukan merupakan kegiatan yang rutin. Untuk mendapatkan fasilitas pelayanan utama di tempat tujuan, maka peserta wajib membawa surat pengantar dari kantor BPJS tujuan. Dan peserta juga memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, fasilitas kesehatan tingkat pertama harus merujuk ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan terdekat sesuai dengan sistem rujukan yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Puskesmas Ujung Batu memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, dan posyandu.

Berdasarkan data yang didapatkan, jumlah pasien miskin yang di rujuk dan tidak di rujuk pada tahun 2014-2015 menggunakan BPJS :

1.2 Tabel Jumlah Pasien BPJS yang Di Rujuk Dan Tidak Di Rujuk Pada Tahun 2014 Pada Kab. Rokan Hulu Provinsi Riau

Jumlah Pasien BPJS 2014			
Bulan	Dirujuk	Tidak dirujuk	Jumlah
Januari	-	1	1
Februari	-	6	6
Maret	-	5	5
April	-	9	9

Mei	-	9	9
Juni	-	7	7
Juli	-	11	11
Agustus	15	23	38
September	97	28	125
Oktober	145	28	173
November	140	225	365
Desember	258	257	515

Sumber : *picare BPJS*

Berdasarkan dari tabel 1.2 jumlah pasien dari pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada setiap bulannya bertambah. Puncaknya berada di bulan Desember. Seiring dengan diterapkannya pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada tanggal 1 Januari 2014 sehingga pengguna fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada bulan Januari hingga Juli tidak ada, hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang diterima masyarakat baik dalam hal mekanisme maupun administrasinya.

1.3 Tabel Jumlah Pasien BPJS yang Di Rujuk Dan Tidak Di Rujuk Pada Tahun 2015 Pada Kab. Rokan Hulu Provinsi Riau

Jumlah Pasien BPJS 2015			
Bulan	Dirujuk	Tidak dirujuk	Jumlah
Januari	138	400	538
Februari	143	450	693
Maret	110	724	834
April	121	561	682
Mei	109	881	990
Juni	160	570	730
Juli	147	293	440
Agustus	207	286	493

September	175	126	301
Oktober	241	269	500
November	159	280	439
Desember	221	203	424

Sumber : *picare BPJS*

Berdasarkan dari tabel 1.3 pada tahun 2015 jumlah pasien penggunaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) juga mengalami peningkatan. Karena kemudahan yang diberikan oleh program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tersebut. Sehingga masyarakat yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) setiap bulannya relatif banyak, artinya memang peningkatan kualitas pelayanan adalah hal yang utama yang harus dilakukan oleh Puskesmas. Sebagian besar peserta BPJS menyampaikan berbagai keluhan mengenai layanan kesehatan BPJS, peserta mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan ke pasien lain yang bukan pengguna layanan BPJS, pasien miskin pengguna BPJS mendapat tempat yang terbatas, alur administrasi yang terkesan berbelit-belit.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu Kab. Rokan Hulu?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu Kab. Rokan Hulu?

TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu Kab. Rokan Hulu.
 - b. Untuk menganalisa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu Kab. Rokan Hulu.
1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
 2. Adanya keyakinan untuk saling menolong sesama.
 3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Selanjutnya faktor material adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar. Hak dan kewajiban ke dalam dapat disebutkan misalnya :

Hak:

1. Hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur.
2. Hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada.
3. Hak menjalankan ibadah di tempat kerja.
4. Hak istirahat sesuai dengan konvensi *International Labour Organization (ILO)*.
5. Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja.

Kewajiban :

1. Menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan/ sesuai dengan SOP.
2. Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam maupun orang lain bukan pegawai sesuai dengan norma umum dan upaya organisasi.
3. Mentaati aturan organisasi.
4. Bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan doktrin dan budaya organisasi.

Adapun hak dan kewajiban ke luar ditujukan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

Hak :

1. Bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi.

KEGUNAAN PENELITIAN

1. Penelitian ini akan menambah pengetahuan khususnya bagi Ilmu Administrasi Publik tentang Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.
2. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang ingin melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama
3. Rekomendasi para pembuat kebijakan dalam melakukan pelayanan di puskesmas ujung batu.

KONSEP TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Agus Dwiyanto (2008:343), dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik” ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu:

1. Sikap Petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Pelayanan

Pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material (Moenir, 2002:12). Faktor yang bersifat ideal mendasar ada tiga jenis yaitu:

2. Melakukan tindakan darurat di lapangan apabila diperlukan.

Kewajiban :

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

A. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode kualitatif eksploratori dalam analisa data. Penelitian eksploratori atau disebut juga penelitian eksploratif merupakan salah satu pendekatan penelitian yang bertujuan menemukan informasi mengenai sesuatu topik/masalah yang belum dipahami sepenuhnya oleh seorang peneliti atau sesuatu yang menarik perhatian dan belum dipahami atau belum dikenali dengan baik. Tujuannya adalah untuk menjadikan topik baru lebih dikenal oleh orang banyak memberikan gambaran dasar mengenai topik bahasan, menggeneralisasi gagasan dan mengembangkan teori yang bersifat tentatif membuka kemungkinan akan diadakannya penelitian lanjutan terhadap topik yang dibahas, serta menentukan teknik dan arah yang akan digunakan dalam penelitian berikutnya

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di puskesmas Ujung batu dalam hal ini adalah Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maka lokasi penelitian ini diadakan di puskesmas Ujung Batu Jalan Jendral Sudirman. Dipilihnya puskesmas ini adalah untuk menunjang informasi pelayanan jaminan sosial terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat di puskesmas ujung batu.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang diamati dan memberikan data beserta informasi, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Ujung Batu. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah dokter, perawat, dan peserta BPJS. Teknik penunjukkan informan adalah dengan menggunakan teknik *purposif sampling* di mana peneliti menentukan yang menjadi informan adalah orang mewakili karakteristik – karakteristik populasi untuk memperoleh data tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ujung Batu.

D. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari informan penelitian, berupa kata-kata dan tindakan yang berhubungan dengan persepsi atau opini mengenai kualitas pelayanan di puskesmas Ujung Batu hal ini meliputi sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan pelayanan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data pendukung atau data yang diperoleh dari pihak kedua untuk melengkapi data primer, seperti :

- 1) Peran dan fungsi pokok Puskesmas Kec. Ujung Batu Kab. Rokan Hulu Provinsi Riau
- 2) Visi dan misi Puskesmas Kec. Ujung Batu Kab. Rokan Hulu Provinsi Riau.
- 3) Profil puskesmas, struktur organisasi.
- 4) Dan data lain yang mendukung penelitian ini

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk melihat kualitas pelayanan di Puskesmas Ujung Batu mengenai BPJS.

b. Wawancara

Wawancara yaitu penelitian mengadakan tanya jawab secara langsung pada informan guna memperoleh data mengenai permasalahan yang akan diteliti. Wawancara ini diadakan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian. Key informannya adalah kepala puskesmas Ujung Batu dan informannya adalah dokter, perawat, dan pengguna BPJS itu sendiri selaku penerima layanan kesehatan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan mempelajari dan menganalisa sejumlah bahan-bahan tertulis, baik pendapat para ahli maupun dari perundangan yang berlaku serta literature-literatur yang dianggap memiliki relevansi dengan penelitian dan dokumen yang terkait dengan masalah yang dikaji.

B. Analisis Data

Setelah data diperoleh terkumpul, lalu disusun dan diklasifikasikan berdasarkan tema dan fokus penelitiannya. Penganalisaan data dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif eksploratif dalam analisis data. Penelitian eksploratif merupakan salah satu pendekatan penelitian yang bertujuan menemukan informasi mengenai suatu topik/masalah yang belum dipahami sepenuhnya oleh seorang peneliti atau sesuatu yang menarik perhatian dan belum dipahami atau belum dikenali dengan baik. Penelitian eksploratif tidak

memerlukan hipotesis atau teori tertentu. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai penuntun untuk memperoleh data primer berupa keterangan, informasi, sebagai data awal yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas di Puskesmas Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau (studi kasus pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS))

Untuk mengetahui kualitas pelayanan penulis menggunakan indikator sebagai berikut :

a. Sikap Petugas

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila penampilan petugas atau pegawai bagus dalam melayani masyarakat. Mulai dari atasan hingga ke bawahannya. Tenaga Kesehatan yang merupakan tenaga profesional, seharusnya selalu menerapkan etika dalam sebagian besar aktifitas sehari-hari.

Dimensi ini menekankan indicator sebagai berikut :

1. Kemampuan dokter, perawat dan tenaga medis lainnya untuk cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien.
2. Pegawai Puskesmas Ujung Batu harus memeberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.
3. Perhatian dan kecepataan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan masyarakat maupun pasien.

Pegawai dan tenaga medis tanggap dalam penyelesaian secara cepat dan tepat terhadap pasien dan tindakan yang tepat dan cepat pula terhadap kebutuhan keluhan pasien.

Kebanyakan pegawai yang bekerja di puskesmas hanya bekerja sebatas aspek tugas saja, padahal lebih dari itu, seharusnya pegawai juga memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap kesehatan pasien yang sampai hari ini, walau banyak kritik terhadap pelayanan kesehatan, masyarakat masih mempercayakan kesehatan mereka kepada pihak-pihak puskesmas tersebut.

Menurut Ratminto ada pedoman umum penyelenggara pelayanan public yaitu tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan public. Maka dapat kita ketahui bahwa puskesmas ini belum melakukan pelayanan yang maksimal. Seharusnya pegawai juga harus bertanggung jawab atas keluhan pasien sebagai penerima pelayanan.

b. Prosedur

Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang melakukan layanan. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pasien serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Dimana pernyataan-pernyataan tersebut mengenai prosedur pendaftaran pasien dilakukan dengan cepat dan tepat, jadwal pemeriksaan pasien dilakukan dengan cepat dan tepat.

Prosedur penting untuk dilakukan agar masyarakat yang datang tertib dalam urusan pelayanan kesehatan, disisi lain pegawai harus disiplin terhadap waktu agar masyarakat juga mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, menggunakan waktu seefisien mungkin dalam pelayanan akan membuat prosedur yang panjang menjadi cepat, artinya ini semua dimulai dari pihak puskesmas, ketika pegawai disiplin maka pasien pun tidak sungkan mengikuti prosedur yang ada

Dengan prosedur yang sederhana maka masyarakat bisa merasakan pelayanan yang memuaskan, tanpa harus mempersulit atau dengan cara yang berbelit-belit. Dengan prosedur yang sederhana bisa menjalin komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat. Dan masyarakat juga cepat memahami prosedurnya. Dengan demikian mereka bisa merasa nyaman dan mudah dalam mendapatkan pelayanan.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public menjelaskan bahwa dibutuhkan kejelasan persyaratan-persyaratan administratif untuk proses pelayanan yang jelas tanpa harus menimbulkan persepsi yang berbeda. Artinya harus ada kejelasan kewenangan pihak atau unit yang melayani serta kejelasan kepada siapa, di mana, kapan agar supaya pelanggan mudah apabila terjadi keluhan.

Menurut Sinambela kualitas pelayanan public harus memiliki transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan diadakan secara memadai dan mudah dimengerti.

c. Waktu

Menurut Ratminto, kecepatan pelayanan merupakan target waktu

pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Berdasarkan pendapat di atas bahwa pelayanan dapat ditentukan oleh penyelenggara pelayanan itu sendiri cepat atau lambatnya. Pelayanan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu pelayan sipil atau layan publik.

Para anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah. Tetapi dalam kenyataannya pegawai yang karena jabatannya harus memberikan pelayanan tersebut dengan sengaja menunda-nunda penyelesaian tugasnya.

Pelayanan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu pelayan sipil atau layan publik.

d. Fasilitas

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yaitu kelengkapan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu ketika terjadi proses maupun prosedur pelayanan maka tersedia sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung lancarnya pelayanan. Apabila fasilitas tidak memadai maka pelayanan yang diberikan tidak maksimal, namun jika fasilitas memadai dalam melayani masyarakat, maka pelayanan yang diberikan akan tercapai dengan maksimal.

Kondisi puskesmas Ujung Batu dengan sarana dan prasarana yang serba kekurangan harusnya menjadi perhatian bagi pemerintah daerah setempat dan Kepala puskesmas harus melakukan fungsi koordinasinya dengan pihak-pihak terkait agar puskesmas di Kec. Ujung Batu mampu menjawab semua permasalahan kesehatan masyarakat. Dilihat bahwa

banyaknya jumlah pasien setiap harinya puskesmas Ujung Batu seharusnya puskesmas ini menjadi prioritas pemerintah daerah untuk melengkapi seluruh sarana dan prasarananya.

Sedangkan standar sarana dan prasaran puskesmas adalah sebagai berikut :

1. Ruangan rawat tinggal yang memadai (nyaman, luas dan terpisah antara anak, wanita dan pria untuk menjaga privasi.
2. Ruangan operasi dan ruang post operasi.
3. Ruangan persalinan dan ruang menyusui
4. Kamar perawat jaga.
5. Kamar linen dan cuci.

Sedangkan standar dari peralatan medis disini adalah sebagai berikut :

1. Peralatan operasi.
2. Peralatan obstetri patologis, peralatan vasektomi dan tubektomi.
3. Peralatan resusitasi.
4. Minimal 10 tempat tidur dengan peralatan perawatan.
5. Alat Komunikasi dan Transportasi.
6. Telepon.
7. Satu buah ambulans.

Kelengkapan sarana dan prasarana tentunya penting dalam memberikan pelayanan. Berbagai jenis peralatan kerja dan perlengkapannya menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, ketepatan kerja, menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai

kepentingan serta menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan.

e. Pelayanan

Menurut pandangan Albrecht dan Zamke dalam Ibrahim (2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, dan pelanggan. Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Kefektifan dalam pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Indikator ini sangat penting karena puskesmas harus memberikan pelayanan yang maksimal.

Selain itu pelayanan public mengenai kesiapan, keramahan, dan kesopanan juga perlu diterapkan dalam memberikan pelayanan. Disiplin disini adalah dalam segala hal baik itu waktu, dan tempat. Sikap demikian muncul karena pandangan para aparatur pemerintah merasa bahwa dialah yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap acuh didalam melayani masyarakat yang sering terjadi yaitu dengan membiarkan orang membutuhkan pelayannya menunggu, atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan atau bahkan menyuruh pengguna jasa tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan dapat diberikan pada waktu itu

Dari hasil keseluruhan penelitian terhadap indicator variable kualitas pelayanan kesehatan

masyarakat di Puskesmas Ujung Batu dilihat dari indicator sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, dan pelayanan maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas ini sudah terbilang baik namun belum terlaksana secara maksimal.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Ujung Batu. Setelah melakukan beberapa wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dengan kata lain sarana lebih ditujukan untuk benda-benda atau peralatan yang bergerak.

Kelengkapan sarana dan prasarana juga menunjang kualitas pelayanan yang baik. Apabila sarana dan prasarana yang di sediakan Puskesmas Ujung Batu sudah lengkap maka pelayanan akan berjalan maksimal namun jika sarana dan prasarannya kurang lengkap justru sebaliknya pelayanan tidak berjalan maksimal.

2. Sumber Daya Manusia

Kualitas dari sumber daya manusianya masih kurang. Karena masih banyak pasien yang harus menunggu lama saat pendaftaran. Pendaftaran di Puskesmas ini masih manual atau menggunakan

alat tulis. Petugas lain juga masih keliatan bingung dalam menggunakan computer. Karena petugas di puskesmas juga masih banyak yang belum bias menggunakan computer.

3. Kepemimpinan

Menurut George R.Terry kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pimpinan atau atasan harus mampu membimbing dan mengarahkan bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan.

Dengan cara membangun motivasi kepada setiap bawahan. Memperlakukan bawahan seperti rekan kerja sendiri, bukan seperti atasan dan bawahan. Menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman yang bias membuat bawahan senang dalam bekerja.

PENUTUP

A. kesimpulan

1. Kualitas pelayanan Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu, maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan di Puskesmas Ujung Batu sudah terlaksana namun pencapaiannya belum maksimal. Pelayanan dari Puskesmas ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indicator variable kualitas pelayanan kesehatan yang belum tercapai

Diketahui dari indicator fasilitas Puskesmas ini dinilai kurang memadai, karena ruang tunggu yang kecil tidak sebanding dengan pasien yang berobat. Sehingga membuat masih ada pasien yang berdiri menunggu antrian. Dilihat dari indicator prosedur administrasi disini masih belum seperti yang dijanjikan. Pasien masih mengeluh dengan prosedur yang ada. Selanjutnya indicator sikap petugas disini masih kurang tanggap terhadap pasien karena masih banyak petugas yang acuh. Kemudian dari indicator pelayanan dan waktu dalam memeberikan pelayanan kesehatan puskesmas ini sudah menjalankan tugasnya dengan baik, tetapi belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sehingga masih ada pasien yang belum merasa puas dengan pelayan di puskesmas ini. Dari pihak puskesmas telah memeberikan pelayanan kesehatan yang baik tanpa membeda-bedakan status sosial dari setiap pasien yang berobat. Namun dilihat dari keramahan petugas masih ada beberapa petugas yang acuh terhadap pasien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di puskesmas Ujung Batu sudah memenuhi beberapa indikator yang ada sesuai dengan beberapa peraturan yang ada namun belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal. Masih banyak terdapat kekurangan di puskesmas ini dalam memeberikan pelayanan. Ini adalah beberapa faktor yang terlihat dalam penelitian in.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan public di Puskesmas Ujung Batu yaitu :

1. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasaran yang ada di puskesmas Ujung Batu belum terlalu lengkap. Masih ada beberapa peralatan medis yang dibutuhkan oleh puskesmas ini.
2. Sumber Daya Manusia (SDM)
Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu diadakannya pelatihan-pelatihan bagi pegawai.
3. Kepemimpinan
Kepemimpinan yang baik sangat diperlukan bagi sebuah lembaga yang memberi pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dengan beberapa hal yang bias dilakukan oleh pemimpin adalah menganggap bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan. Tugas pemimpin adalah sebagai pemotivasi bagi semua pegawai agar semangat kerja pegawai meningkat sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Ujung Batu penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memeberikan pelatihan-pelatihan terhadap pegawai

puskesmas ini. Sehingga pegawai memeberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Pegawai juga harus memeberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan agar pasien yang berobat merasa nyaman untuk berobat ke puskesmas ini. Karena pelayanan dari petugas yang ramah dan sopan akan menciptakan pelayanan yang maksimal.

2. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Ujung Batu sarana dan prasananya harus dilengkapi lagi. Seperti alat-alat medis yang sangat dibutuhkan untuk pemeriksaan terhadap pasien, sehingga memeberikan jaminan kepda pasien yang berobat ke puskesmas ini. Dengan cara ini juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang memenuhi standard dan meningkatkan pelayanan. Demi mewujudkan pemberian jaminan kesehatan yang merata dan tingkat kesehatan masyarakat yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azwar, Azul. 2000. *Standar Pelayanan Medis dalam Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Kencana
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Rineka Prima

- Budiarso. 2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Prima
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rangkuti. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Suaedi, Falih ; Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sukaman, Oman. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing
- Sulistiyani, Ambar Teguh; Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Karya Ilmiah

- Sinta Dwi Retno
Purwanti.2015.*Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru*-Skripsi Administrasi Negara Univ.Riau.
- Fahny Agnita.2014.*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Oleh BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru*-Skripsi Administrasi Negara Univ.Riau.

Perundangan

- UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN
- UU No 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS)
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 741 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal

Website

- 1) [https://puskesmasprimaryhealthcare.wordpress.com/2011/10/11/pengertian-dan-fungsi-puskesmas/diakses 5 september 2015 jam 09.00 WIB](https://puskesmasprimaryhealthcare.wordpress.com/2011/10/11/pengertian-dan-fungsi-puskesmas/diakses%205%20september%202015%20jam%2009.00%20WIB)
- 2) [https://tengkurizkilanera.wordpress.com/2014/09/12/masalah-terkait-bpjs-2014/diakses 5 september 2015 jam 09.10 WIB](https://tengkurizkilanera.wordpress.com/2014/09/12/masalah-terkait-bpjs-2014/diakses%205%20september%202015%20jam%2009.10%20WIB)
- 3) [file:///F:/Panduan%20Praktis%20Pelayanan%20BPJS%20Kesehatan.pdf/diakses 5 september 2015 jam 09.15 WIB](file:///F:/Panduan%20Praktis%20Pelayanan%20BPJS%20Kesehatan.pdf/diakses%205%20september%202015%20jam%2009.15%20WIB)
- 4) [http://www.riaumerdeka.com/read-1347--puskesmas-ujungbatu-optimis--terbaik-2016.html/diakses 5 september 2015 jam 09.30 WIB](http://www.riaumerdeka.com/read-1347--puskesmas-ujungbatu-optimis--terbaik-2016.html/diakses%205%20september%202015%20jam%2009.30%20WIB)

- 5) <https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan/diakses> 5 september 2015 jam 09.30 WIB
- 6) http://kebunhadi.blogspot.co.id/2012/11/konsep-pelayanan-kesehatan_17.html/diakses 5 september 2015 jam 10.00 WIB
- 7) <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/27542/4/Chapter%20II.pdf/diakses> 5 september 2015 jam 10.00 WIB