

## **PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI PUSKESMAS SEGIRI KECAMATAN SAMARINDA ULU**

**NOVITA AYU<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Novita Ayu, Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu dibawah bimbingan Bapak Dr. Farhanuddin Jamanie, M.Si dan Ibu Dr. Santi Rande, M.Si.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu dan untuk mengetahui hambatan atau kendala yang dihadapi Puskesmas dalam pelaksanaan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.*

*Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field reseach yaitu observasi, wawancara langsung dengan key informen, arsip serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Purposive sampling adalah pemilihan sampel yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi, dan dalam penelitian ini informan yang ditunjuk adalah orang-orang yang benar-benar memahami tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri. Accidental sampling adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data.*

*Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu analisis data interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.*

*Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi ada beberapa hambatan yang dihadapi yaitu terbatasnya fasilitas yang berikan seperti ruang tunggu yang sempit dikarenakan gedung Puskesmas Segiri yang tergolong kecil. Terbatasnya ketersediaan obat-obatan dan alat medis yang ada, serta kurangnya tenaga medis yang ada sehingga membuat pegawai Puskesmas Segiri tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena ketidaksesuain tenaga medis yang ada dengan pasien yang datang.*

**Kata Kunci : *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : Farah.Rafli@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Didalam masyarakat saat ini masih banyak penduduk yang hidup dibawah garis kemiskinan yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, di kota maupun di daerah pedalaman yang jauh dari jangkauan perkotaan. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satu cara pemerintah adalah melalui Departemen Kesehatan RI melalui penugasan kepada PT Askes (Persero) berdasarkan SK Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005, sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin. Setelah beberapa tahun berjalan, pada tahun 2014 mulai tanggal 1 Januari PT Askes berubah nama menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan.

Dari berbagai permasalahan dan hambatan yang ditemukan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu. Sehingga Peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu”.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu?

### ***Tujuan Penelitian***

Sesuai dengan masalah yang di rumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu.

### ***Kegunaan Penelitian***

Pada umumnya setiap penelitian yang dilakukan hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan, baik bagi peneliti maupun bagi pihak yang lain. Demikian juga kegunaan penelitian yang penulis ajukan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis.
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu sosial terutama ilmu administrasi negara, khususnya dibidang pelayanan masyarakat.
  - b. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berkaitan dengan ilmu administrasi negara.
2. Secara Praktis
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya instansi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu.
  - b. Sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan perbandingan.
  - c. Diharapkan dapat menambah kepastakaan ilmu pengetahuan serta bahan penelitian bagi peneliti lebih lanjut .
  - d. Untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan tingkat akhir untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Teori Dan Konsep***

Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang tersusun secara sistematis sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena, dikemukakan oleh Cooper dan Schindler (dalam Sugiyono 2014:52). Yang dimaksud dengan teori adalah sekumpulan konsep-konsep atau definisi yang tersusun dan berinteraksi serta berfungsi sebagai wahana untuk melukiskan, menggambarkan dan meramalkan sebuah fenomena yang diamati.

Konsep itu sendiri adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alam. Konsep juga menentukan variable-variabel mana yang memiliki hubungan empiris (Sumanto,2014:47). maka konsep dapat diartikan sebagai istilah yang terdiri dari satu kata atau lebih untuk menyatakan atau menggambarkan suatu gejala, fenomena sosial atau alam yang ada. Konsep merupakan bagian atau susunan yang terbentuk menjadi sebuah kerangka teori.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011: 11) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan menurut Donal (dalam Hardiyansyah 2011:10) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produknya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

### ***Jenis Pelayanan Publik***

Pada dasarnya ada tiga macam bentuk pelayanan umum menurut Moenir (2006:190-196) yang saling terkait dan memiliki fungsi dan perannya masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. Layanan dengan lisan  
Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:
  - a. Memahami benar masalah-masalahan yang termaksud dalam bidang tugasnya.
  - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
  - d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” bercanda dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
  - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
2. Layanan melalui tulisan  
Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efektif terutama dari segi jumlah maupun dari segi perannya dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya dan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan:
  - a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang di tujukan pada orang-orang yang berkepentingan.
  - b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan sebagainya.
3. Layanan melalui perbuatan  
Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan, tujuh puluh persen sampai delapan puluh persen di lakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah karenan itu faktor keahlian dan keterampilan tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

### ***Indikator Pelayanan***

Adapun menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah. Ketujuh dimensi terebut antara lain adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan
2. Keterbukaan informasi pelayanan
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan
4. Mutu produksi pelayanan
5. Tingkat profesional petugas
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen
7. Sarana dan prasarana pelayanan

### ***Prinsip-prinsip Pelayanan Publik***

Didalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tangung jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
10. Kenyamanan

### ***Asas-asas Pelayanan Publik***

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Kesamaan Hak dan Kewajiban

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan***

Faktor-faktor yang mendukung suatu pelayanan menurut Moenir (2006:88) adalah:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan menurut Muninjaya (2004:56) adalah sebagai berikut :

1. Hambatan yang bersumber pada kemampuan organisasi (aspek kelemahan organisasi).
2. Hambatan yang terjadi pada lingkungan
3. Hambatan tingginya biaya pelayanan kesehatan.

### ***Pelayanan Kesehatan***

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang asas dan tujuan dalam pasal 2 yang menyatakan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan prikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban dan keadilan, gender dan nondiskriminasi dan norma-norma agama. Dalam hak dan kewajiban dijelaskan pula bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

### ***Puskesmas***

Menurut Azwar (dalam Effendy 1998:161) bahwa pusat kesehatan masyarakat adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

### ***Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan***

Menurut Wikipedia bahasa Indonesia BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemelihara jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainya maupun rakyat biasa.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional yang dimaksud dengan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang menjalankan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain atau masyarakat melalui bentuk jasa dalam bidang kesehatan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Berkenaan dengan judul skripsi ini, yaitu “Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu”, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Dimana yang dimaksud dengan metode

deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian lembaga, dan masyarakat pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.

### ***Fokus Penelitian***

1. Penyelenggaraan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri ditinjau dari konsep pelayanan, yaitu:
  - a. Kesederhanaan prosedur pelayanan
  - b. Keterbukaan informasi pelayanan
  - c. Kepastian pelaksanaan pelayanan
  - d. Mutu produksi pelayanan
  - e. Sarana dan prasarana pelayanan
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu.

### ***Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap dan memperoleh data yang sebenarnya dari suatu objek yang akan diteliti. Tempat pelaksanaan penelitian adalah di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu. Karena berdasarkan observasi yang dilakukan masih adanya beberapa permasalahan yang timbul menyebabkan pelaksanaan pelayanan menjadi tidak maksimal. Maka dari itu penulis terdorong untuk melakukan penelitian ditempat tersebut.

### ***Sumber Data***

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya (Lofland, dalam Moleong 2001:112). Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi (Lincoln dan Guba, dalam Moleong, 2001:90). Sesuai dengan judul skripsi ini yaitu Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu dan informannya yaitu masyarakat dan pegawai puskesmas serta kepala puskesmas sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan ini. Pemilihan Informan didasarkan pada subyek yang memiliki informan dalam permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu dengan menggunakan beberapa prosedur, yaitu:

1. Riset Pustaka

Yaitu dengan mempelajari teori-teori dari literature atau buku-buku perpustakaan, catatan, bacaan lain agar dapat membantu dalam penemuan masalah pemecahan dan menguji kebenaran dari hasil pemikiran.

2. Riset Lapangan

Penelitian lapangan adalah kegiatan yang peneliti lakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk meneliti objek penelitian maupun pencarian informasi dan data-data dari narasumber, antara lain :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis kualitatif model interaktif yaitu dengan mendeskripsikan secara menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis Data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mencari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

**Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

***Hasil Penelitian***

Pengukuran yang pertama kali dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu, penulis mengajukan pertanyaan kepada *key informan* terkait dengan pengetahuan narasumber mengenai pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Puskesmas Segiri merupakan salah satu dari dua puluh tiga Puskesmas yang ada di kota Samarinda, yang terletak di Jalan Rmania RT.47, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dengan batas-batas wilayah kerja sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Wilayah kerja Puskesmas Suryanata  
Sebelah Selatan : Wilayah kerja Puskesmas Grilya  
Sebelah Timur : Wilayah kerja Puskesmas Bengkuring  
Sebelah Barat : Wilayah kerja Puskesmas Pasundan

Wilayah kerja Puskesmas Segiri terdiri dari 3 Kelurahan, yaitu Kelurahan Sidodadi, Kelurahan Dadi Mulya, dan Kelurahan Gunung Kelua. Jumlah penduduk dalam wilayah kerja tersebut adalah jumlah penduduk Kelurahan Sidodadi berjumlah 16.251 orang, Kelurahan Dadi Mulya berjumlah 14.183 orang, dan Kelurahan Gunung Kelua berjumlah 15.769 orang, yang masing-masing mencakup jumlah penduduk laki-laki dan perempuan. Maka jumlah keseluruhan

dari tiga kelurahan yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Segiri adalah 46.203 orang.

### ***Pegawai Puskesmas Segiri***

Dalam melaksanakan tugas pokok, kewajiban dan fungsinya, Puskesmas ditunjang dengan pegawai Puskesmas atau sumber daya aparatur sebanyak 39 orang yang terdiri dari Dokter Umum berjumlah 3 orang, Dokter Gigi 2 orang, Perawat 5 orang, Bidan 6 orang, Epidemiologi 2 orang, Analis 1 orang, Sanitarian 2 orang, Asisten Apoteker 3 orang, Nutrisionis 1 orang, Penyuluhan Lapangan 1 orang, Admin Kesehatan atau Tata Usaha 9 orang, Tenaga rumah tangga 3 orang, dan wakar 1 orang.

### ***Visi dan Misi Puskesmas Segiri***

Visi : Puskesmas yang handal dan profesional menuju masyarakat mandiri untuk hidup sehat.

Misi :

- a. Mendorong dan mengerakan pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat dan membangun kemitraan dengan lintas sektor.
- b. Mengatasi masalah kesehatan masyarakat dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia.
- c. Meningkatkan kualitas SDM secara berkelanjutan sesuai kompetensi.
- d. Menggambarkan sarana pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

### ***Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan***

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bahwa peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Maka dapat dikatakan bahwa peserta BPJS Kesehatan adalah setiap masyarakat yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS dan memiliki kartu anggota BPJS. Adapun peserta BPJS Kesehatan yang ada di Puskesmas Segiri dari tiga Kelurahan yang menjadi wilayah kerja dari Puskesmas Segiri berjumlah 8.164 orang.

### ***Penyajian Data***

Pengukuran yang pertama kali dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu, penulis mengajukan pertanyaan kepada *key informan* terkait dengan pengetahuan narasumber mengenai Pelayanann BPJS Kesehatan.

### ***Penyelenggaraan Pelayanan***

Menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011: 11) Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas

nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

### ***Kesederhanaan Prosedur Pelayanan***

Dalam pelayanan diperlukan kesederhanaan prosedur pelayanan agar setiap pengguna pelayanan dapat memahami dengan jelas dan mudah setiap prosedur yang digunakan. Maka sebab itu penulis menggunakan kesederhanaan prosedur pelayanan sebagai salah satu fokus penelitian.

### ***Keterbukaan Informasi Pelayanan***

Keterbukaan informasi atau transparansi mengenai informasi pelayanan dirasa perlu digunakan dalam pelaksanaan pelayanan agar dapat menimbulkan saling percaya antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Keterbukaan informasi pelayanan yaitu mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan.

### ***Kepastian Pelaksanaan Pelayanan***

Dalam hal waktu dan biaya yang digunakan dalam proses pelayanan harus ditentukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang digunakan. Maka sebab itu kepastian pelaksanaan pelayanan sebagai salah satu fokus penelitian yang digunakan oleh penulis, apakah telah dilaksanakan oleh Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu mengenai ketentuan waktu penyelesaian dan biaya yang digunakan.

### ***Mutu Produksi Pelayanan***

Mutu produksi pelayanan yaitu kualitas pelayanan mencakup aspek kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Dalam hal ini peran pemberi pelayanan yaitu petugas dan staf Puskesmas Segiri yang menjadi tolak ukur, apakah pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan pada setiap masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Segiri terutama untuk pengguna kartu BPJS Kesehatan.

### ***Sarana dan Prasarana Pelayanan***

Sarana dan prasarana sebagai alat untuk menunjang pelayanan agar berjalan dengan baik, maka sebab itu penulis menggunakannya sebagai salah satu fokus penelitian. Karena apabila tidak di dukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai maka sebuah pelayanan tidak akan berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi setiap pengguna pelayanan.

### ***Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu***

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut tentunya terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses memberikan

pelayanan kesehatan. Apapun yang menjadi faktor pendukung maupun faktor penghambat tersebut merupakan sesuatu yang dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Segiri.

### ***Pembahasan***

Dalam pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan pasien pengguna jaminan kesehatan yaitu BPJS Kesehatan. Salah satu indikator utama untuk dapat mengukur berhasil atau tidaknya suatu program jaminan kesehatan yang digunakan dapat terlihat dari sejauh mana atau seberapa besar tingkat kebutuhan masyarakat yang terpenuhi baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dalam penelitian ini akan berfokus pada pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.

### ***Penyelenggaraan Pelayanan***

Menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011: 11) Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

### ***Kesederhanaan Prosedur Pelayanan***

Kesederhanaan prosedur pelayanan merupakan sebuah proses yang tidak berbelit-belit dan mudah di pahami setiap pengguna pelayanan. Seperti pengertian salah satu dimensi dari KEPMEN PAN Nomor 58 Tahun 2002 bahwa Kesederhanaan prosedur pelayanan yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Oprasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.

### ***Keterbukaan Informasi Pelayanan***

Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan. Informasi adalah hal utama yang harus diberikan kepada setiap masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Segiri, hal ini dilakukan agar setiap pengujung mengetahui benar apa yang harus dilakukan. Sedangkan menurut LAN (2003) tentang pelayanan publik yang baik, bahwa keterbukaan yaitu pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan mudah, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

### ***Kepastian Pelaksanaan Pelayanan***

Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, kepastian dalam proses pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Seperti yang terdapat dalam KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003

tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang merupakan salah satu prinsip pelayanan bahwa kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

### ***Mutu Produksi Pelayanan***

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, mutu produksi pelayanan, yaitu kualitas pelayanan mencakup aspek kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak. Dalam hal ini peran petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu yang menjadi tolak ukur, apakah kemampuan yang dimiliki petugas untuk dalam pelaksanaan pelayanan tepat, cepat, jelas dan terpercaya.

### ***Sarana dan Prasarana Pelayanan***

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan hal yang sangat penting untuk selalu di perhatikan adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Segiri. Menurut Moenir (2006:119) sarana atau prasarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Dengan adanya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan dan dapat memberikan kemudahan serta memperlancar setaip pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Segiri.

### ***Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu***

Dalam proses pelayanan kesehatan, ada faktor-faktor tertentu yang menjadi pendukung untuk kelancaran proses pelayanan. Faktor pendukung penting untuk diketahui agar pelayanan yang diberikan dapat terus di tingkatkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Menurut Moenir (2006:88) dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat dalam proses pelayanan juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, untuk itu perlu diketahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan, agar pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Menurut Muninjaya (2004:56) faktor penghambat dapat di golongkan menjadi tiga bagian yaitu hambatan yang

bersumber pada kemampuan organisasi (aspek kelemahan organisasi), hambatan yang terjadi pada lingkungan, dan hambatan tingginya biaya pelayanan kesehatan.

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di Puskesmas Segiri Kecamatan Samarinda Ulu, mengenai Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, maka hasil penelitian dapat di rumuskan, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang digunakan di Puskesmas Segiri dapat dikatakan sudah cukup baik, karena terlihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh setiap masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Segiri. Akan tetapi untuk pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan masih mendapat hambatan seperti kurangnya sosialisasi kepada peserta BPJS Kesehatan. Karena masih saja ada beberapa pasien yang tidak tahu mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan, hal ini menyebabkan pegawai Puskesmas Segiri harus menjelaskan kembali bagaimana prosedur dan mekanisme pelayanan untuk pasien BPJS Kesehatan.
2. Puskesmas Segiri terbuka mengenai segala informasi yang berkaitan dengan pasien. Segala informasi diberikan dan dijelaskan secara langsung kepada pasien yang bersangkutan. Diharap setiap pasien dapat mengerti dan paham setiap informasi yang diberikan, terutama untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan. Seperti dalam proses pembuatan surat rujukan yang sebelumnya setiap rujukan ditujukan untuk Rumah Sakit Umum, akan tetapi perubahan prosedur yang diberikan oleh pengelola BPJS Kesehatan yaitu setiap rujukan untuk peserta BPJS Kesehatan akan ditujukan ke Rumah Sakit Samarinda Medika Citra atau sering disingkat dengan SMC.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan waktu yang digunakan oleh pegawai Puskesmas Segiri dapat dikatakan atau disimpulkan belum maksimal. Dikatakan demikian dari hasil wawancara dan penelitian langsung dilapangan oleh penulis adalah dikarenakan kurangnya pegawai Puskesmas dan gedung yang digunakan tidak terlalu besar menyebabkan ruangan yang digunakan juga tidak memadai untuk penambahan pegawai. Hal tersebut yang menjadi penyebab lambatnya pelayanan yang diberikan.
4. Jika dilihat dari mutu produksi pelayanan dapat disimpulkan pelayanan yang ada di Puskesmas Segiri sudah cukup optimal. Setiap pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas dengan sopan dan sabar selalu menjelaskan prosedur dan mekanisme yang ada di Puskesmas kepada setiap pasien peserta BPJS Kesehatan, agar mereka mengerti setiap prosedur yang ada.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Segiri masih belum memberikan kenyamanan, karena fasilitas yang ada dirasa masih kurang memenuhi. Seperti gedung yang kecil menyebabkan keterbatasan ruangan yang digunakan untuk menampung banyak pasien yang ada, serta

sering kali adanya kekurangan obat-obatan dan peralatan medis. Dengan berbagai kekurangan yang ada pihak Puskesmas Segiri semampunya untuk dapat menutupi setiap kekurangan yang ada demi tetap memberikan pelayanan yang memuaskan.

6. Faktor-faktor yang mendukung dalam proses pelayanan BPJS Kesehatan adalah adanya sejumlah pegawai dengan mutu kerja yang baik, terjalinnya kerja sama yang baik antara sesama pegawai Puskesmas dalam tugas dan kewajiban dengan penuh rasa tanggung jawab, serta adanya kerja sama dengan Posyandu dalam program pengobatan untuk lansia yang dikunjungi kerumah, serta adanya kerja sama dengan pihak pengelola BPJS Kesehatan agar pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan.
7. Faktor-faktor yang menghambat dalam proses pelayanan BPJS Kesehatan adalah keterlambatan pengiriman alat-alat kesehatan dari Dinas Kesehatan mengganggu proses pelayanan, kondisi gedung Puskesmas Segiri yang tidak terlalu besar menyebabkan ruang gerak yang digunakan pegawai Puskesmas dan pasien terbatas dan menimbulkan rasa kurang nyaman. Serta kurangnya kuantitas tenaga medis sehingga membuat pegawai Puskesmas Segiri kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena ketidaksesuaian tenaga medis yang ada dengan banyaknya pasien yang datang.

### **Saran-saran**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pemerintah diharapkan dapat melakukan penambahan tenaga medis di Puskesmas Segiri, karena mengingat tenaga medis yang ada sangat kurang dengan jumlah pasien yang datang setiap harinya.
2. Terjalannya komunikasi yang baik dengan Dinas Kesehatan dalam penyaluran obat-obatan dan alat medis lainnya, agar tidak terjadi keterlambatan dalam penyaluran.
3. Pemerintah di harapkan dapat memberikan fasilitas gedung Puskesmas Segiri dengan melakukan renovasi untuk memperbesar gedung, agar setiap ruangan yang ada dapat digunakan dengan optimal dan memberikan kenyamanan baik untuk pegawai Puskesmas ataupun untuk masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas.
4. Dari pihak pengelola BPJS hendaknya melakukan sosialisasi secara keseluruhan kepada seluruh masyarakat, agar masyarakat sebagai peserta BPJS dapat paham dan mengerti setiap prosedur penggunaan kartu BPJS. Terutama mengenai masalah rujukan pasien peserta BPJS Kesehatan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Afifudin, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, CV. Pustaka Setia, Bandung.

- Burhan, Bungin, 2005. *Motode Penelitian Kuantitatif : komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Kencana Pranada Media Group. Jakarta.
- Effendi, Nasrul, 1998. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Edisi Kedua. Buku Kedokteran. Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media. Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal, Misbahuddin, 2004, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, Mathew B.A dan Michael Humberman dan Jonny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analylisis,A Methods Sourcebook*, Sage Publication.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy. J, 2001, *Metode Penelitian kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muninjaya, A.A.Gede, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Kedokteran ECG, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Renika Cipta, Jakarta.
- Tjiptoherijanto,Prijono, Budi Soesetyo, 1994. *Ekonomi Kesehatan*, Cetakan I, Renika Cipta, Bandung.
- Rahmayanty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsi, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetak IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV. Alfabeta. Bandung.

**Dokumen-dokumen:**

- Lemabaga Administrasi Negara, 2003, *Penyusunan standar pelayanan public*, Jakarta
- Kamus Besar Indonesia, 2002, Balai Pustaka, Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tetang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS.

**Sumber Lain:**

- <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/m/>  
<https://id.m.wikipedia.org/wiki/>