

# **STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS Kesehatan) DI PUSKESMAS DESA TELUK PANDAN KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Siti Munawarah<sup>1</sup>**

## **ABSTRAK**

*Siti Munawarah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul Studi Tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. Dosen Pembimbing 1 Dr. H. Abdullah Karim, M.Si dan Dosen pembimbing 2 Dr. Farhanuddin Jamlanie, M.Si*

*Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah Metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah: Dimensi Kualitas pelayanan, meliputi a. Tangibles (Berwujud); b. Reliability (Kehandalan); c. Responsive (Keresponsifan); d. Assurance (Jaminan); e Empathy (Empati). Kendala-kendala yang di hadapi dalam pelayanan kualitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara kepada key informan Kepala Puskesmas dan informan petugas Puskesmas dan masyarakat dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang di kembangkan oleh Miles dan Huberman.*

*Hasil penulisan diperoleh penulis bahwa Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. secara Tangibles (Wujud) belum sepenuhnya di harapkan oleh masyarakat, karena fasilitas operasionalnya belum sesuai dengan kebutuhan. secara realibility (kehandalan) pelayanan BPJS di puskesmas Teluk Pandan sudah cukup optimal, di lihat dari adanya prosedur pelayanan BPJS Kesehatan dan alur pelayanan BPJS Kesehatan. Responsivess (Keresponsifan) mengenai kemampuan petugas untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik. Emphaty (Empati) masyarakat mendapatkan empati dari petugas, petugas tidak membedakan status sosial dan dalam melayani masyarakat petugas sangat baik, Faktor pendukung*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Admistrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: sitimunawarah541@gmail.com

*yaitu Gedung puskesmas tempat pelayanan kesehatan dan Faktor penghambat adalah kondisi bangunan yang sempit dan fasilitas banyak yang rusak.*

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

## **Pendahuluan**

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penjamin Jaminan Sosial menjelaskan bahwa sistem jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia serta bahwa berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

Masalah kesehatan masyarakat adalah suatu kondisi dimana masyarakat tidak mampu memenuhi sendiri kebutuhan dalam hal kesehatan, sehingga pelayanan yang langsung diberikan oleh pusat kesehatan masyarakat sebagai bentuk pelayanan kesehatan melalui pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu bentuk pelaksanaan medis yang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan masyarakat. Tujuan dari pada Puskesmas tidak saja terbatas pada pencegahan, pemberantasan dan pembasmian penyakit yang diderita masyarakat tetapi dituntut lebih dari itu untuk melindungi dan memajukan kesejahteraan umum.

Selama ini fungsi dan peran puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat semakin jauh dari harapan. di Indonesia masih banyak puskesmas yang kekurangan dokter, bidan, perawat, atau tenaga kesehatan lainnya padahal peran puskesmas sebenarnya sangat penting dari pada rumah sakit, karena pelayanan kesehatan di puskesmas dapat langsung menyentuh masyarakat bahkan sampai daerah pedalaman. Dari seluruh program kerja Puskesmas, sebagian besar programnya di programkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun sampai sekarang fungsi dan peran Puskesmas masih tidak berjalan sesuai harapan. Masalah yang dihadapi antara lain biaya operasional Puskesmas yang tidak memadai serta kurangnya tenaga kesehatan terutama di daerah terpencil, sementara puskesmas dituntut berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

Pada dasarnya pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas di desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang secara mudah, merata, cepat, tepat, akurat dan sehat. berdasarkan observasi

yang penulis lakukan di puskesmas desa Teluk Pandan kabupaten Kutai Timur di temukan beberapa permasalahan antara lain :

1. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Masih adanya obat-obatan yang tidak di jamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) sehingga peserta harus menanggung sendiri.
3. Kurang tanggapnya petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal itu cukup menarik untuk dikaji lebih mendalam karena hingga kini kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon.

Untuk itu, maka peneliti mengambil penelitian dengan judul : “Studi tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur”.

### ***Rumusan masalah***

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur ?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur.

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Peran Administrasi publik***

Menurut Keban (2004:15) menjelaskan bahwa peran Administrasi Publik dapat di amati secara jelas dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan menteri dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme, dan pemberhentian para gubernur, bupati, walikota, serta semua sekretaris daerah, kepala dinas, kepala badan, dan kepala kantor pada tingkat lokal

#### ***Good governance***

Tujuan pokok *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan

melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat, dan piha swasta)

### ***Pelayanan Publik***

Menurut UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang di maksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggra pelayanan publik.

### ***Kesehatan***

Menurut Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia No.36 tahun 2009 tentang asas dan tujuan dalam pasal 2 Yang menyatakan bahwa pembangunan kesehatan di selenggarakan dengan beraraskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan gender dan nondiskriminatif dan norma norma agama

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

Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan adalah merupakan suatu badan dari pemerintah badan penyelenggara sosial yang di bentuk pemerintah badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan untuk masyarakat dan untuk seluruh warga negara indonesia nantinya secara bertahap

Menurut undang – undang republik indonesia No.24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan, kesehatan adalah berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang di berikan kepada setiap orang yng telah membayar iuran atau iurannya di bayar oleh pemerintah

### ***Definisi konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, dalam menentukan konsep yang tepat adalah hal yang penting, maka untuk itu di perlukan batasan masalah agar sejumlah konsep yang mempunyai kaitan dengan masalah tersebut.

Sehingga definisi konsepsional dari studi Tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur adalah : kegiatan yang di lakukan oleh BPJS kesehatan untuk masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat dengan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar

kesehatan yang di berikan kepada setiap orang *Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy* yang telah membayar iuran atau iurannya di bayar oleh pemerintah dengan mengacu pada Kualitas pelayanan yang meliputi: sehingga menimbulkan kepuasan kepada masyarakat

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variabel-variabel yang diteliti. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif.

### ***Fokus Penelitian***

Focus penelitan pada skripsi studi tentang kualitas pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS kesehatan) di puskesmas Desa teluk pandan Kabupaten Kutai Timur

1. Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsive* (Keresponsifan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

2. Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur

### ***Sumber data***

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang di amati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan focus penelitian yang telah di tetapkan. Dalam penelitian ini, pemilihan informan di lakukan dalam dua teknik, yaitu *purposive sampling dan insidental sampling* adapun yang menjadi key-informan yaitu kepala puskesmas dan yang menjadi informan adalah petugas puskesmas dan masyarakat pengguna BPJS kesehatan

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

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

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

### ***Teknik Analisis Data***

#### **1. Pengumpulan Data(*Data Collection*)**

Merupakan kegiatan awal yang berupa mengumpulkan data mentah dari suatu penelitian. Dalam mengumpulkan data ini peneliti harus turun sendiri ke lapangan secara aktif. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui, observasi partisipasi, dokumentasi, interview (wawancara), perekaman.

#### **2. Reduksi Data(*Data Reduction*)**

Diartikan sebagai pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuktikan dan sekaligus dapat membuktikan. Dalam penyederhanaan data terdapat beberapa langkah antara lain: Menjelaskan data, mengelompokkan data, menyederhanakan data.

#### **3. Penyajian Data(*Data Display*)**

Merupakan tahapan berupa menguraikan data yang telah tersusun dengan cara tertentu agar bisa dapat lebih mudah memahami data. Penyajian data merupakan alur penting dalam tahap kegiatan analisis data guna penyajian data yang lebih valid. Penulis membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan keputusan.

#### **4. Menarik Kesimpulan(*Concluction Drawing*)**

Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan suatu proses kegiatan yang terakhir dilakukan dalam kegiatan analisis data. Disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi, yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Letak Puskesmas Teluk Pandan, yaitu Desa Teluk Pandan Kecamatan Teluk Pandan kabupaten Kutai Timur, di mana dari jarak Puskesmas Teluk Pandan ke Ibu kota Kutai Timur yaitu kota Sanggata adalah sejauh 53 km. luas wilayah kerja puskesmas Teluk Pandan adalah 28.160 Ha yaitu yang meliputi 6 (enam) desa, yaitu Desa Teluk pandan, Desa Kandolo, Desa martadinata, Desa Suka damai, Desa Suka Rahmat, Desa danau Redan.

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Teluk Sangkima
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Bontang
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Santan Ulu
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Ma. Kamang

### **Puskesmas Desa Teluk Pandan**

Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang di berikan pemerintah Kabupaten Kutai Timur melalui Dinas Kesehatan sebagai solusi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur, Puskesmas merupakan sebagai sarana pelayanan strata pertama dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat

### **Jenis layanan kesehatan yang di berikan Puskesmas**

Jenis pelayanan yang di berikan puskesmas Desa Teluk Pandan adalah sebagai berikut :

#### 1. Poli Umum

Pelayanan yang di berikan pada bagian poli umum terdiri dari pemeriksaan dan pengobatan pasien, konsul dokter umum, pemeriksaan pasien kesehatan lanjut usia (Lansia), pelayanan rujukan dan pemeriksaan penyakit.

#### 2. Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Poli yang di berikan pada bagian poli kesehatan ibu dan anak KIA terdiri dari pemeriksaan dan pengobatan bayi dan balita, pemeriksaan dan pengobatan ibu hamil, perawatan bayi baru lahir, penyuluhan ibu hamil an menyusui, deteksi tumbuh kembang anak, pelayanan rujukan.

#### 3. Poli Keluarga Berencana (KB)

Pelayanan yang diberikan pada bagian poli keluarga berencana(KB) terdiri dari pelayanan Keluarga berencana (KB) subsidi, pelayanan keluarga bencana (KB) Mandiri pil, pelayanan keluarga berencana (KB) susuk, pelayanan keluarga berencana (KB) alat kontrasepsi, pelayanan keluarga berencana (KB) Mandiri kondom, pemeriksaan papsmer, pelayanan rujukan.

#### 4. Poli gigi

Pelayanan yang di berikan pada poli gigi terdiri dari perawatan gigi, pencabutan gigi, (exo gigi tetap, gigi susu) pengobatan pulpa tetap, bedah ringan, pelayanan rujukan.

#### 5. Poli imunisasi

Pelayanan yang di berikan pda poli imunisasi terdiri dari pelayanan imunisasi BCG, pelayanan imunisasi DPT1, DPT2, DPT3, pelayanan imunisasi polio1, polio2, polio3, polio4, pelayanan imunisasi campak, pelayanan hepatitis B1, hepatitis B2, hepatitis B3, pelayanan imunisasi DT, pelayanan imunisasi TT, pelayanan imunisasi TT ibu hamil, pelayanan imunisasi serum anti tetanus.

#### 6. Poli kesehatan lingkungan

Pelayanan yang di berikan pada bagian poli kesehatan lingkungan terdiri dari pengambilan sampel air, kesehatan sekolah, pengawasan pengobatan tradisoinal, pengawasan dan pendataan warung makan, pendataan TPS, inspeksi rumah sehat.

## **Pembahasan**

Dalam analisis data dan pembahasan ini, penulis akan menguraikan bagaimana kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) pada puskesmas desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

#### **Tangibles (Berwujud)**

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong,2010:135) indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi *tangibles* (berwujud) Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, Komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai fasilitas untuk menunjang pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur kurang baik. Hal ini dapat di lihat dari alat fasilitas kesehatan dan sarana yang masih kurang dan banyak rusak sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi kurang maksimal dan menyebabkan masyarakat yang menggunakan pelayanan merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur kurang berkualitas.

#### **Reliability (kehandalan)**

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi *Realibility* (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan penulis dapat digambarkan bahwa kemampuan para petugas dalam melakukan tugasnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (sop) dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur, tetapi jika di lihat dari petugas masih kurang, sedangkan masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan banyak sekali bukan hanya dari Desa Teluk Pandan tapi dari Desa lain juga berobat ke Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Timur. Hal ini menyebabkan pelayanan yang ada di Puskesmas Desa Teluk Pandan terkesan lama, dan membuat masyarakat merasakan pelayanan yang belum cukup baik atau maksimal.

#### **c. Responsivess (keresponsifan)**

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong,2010:135) indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi *Responsivess* (keresponsifan) adalah Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai *responsivess* (keresponsifan) mengenai kemampuan petugas untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di puskesmas Teluk Pandan cukup baik, dan juga dalam segi keresponsifan petugas terhadap masyarakat cukup baik, hal ini dapat di lihat dari masyarakat yang merasakan jasa layanan

diberikan oleh tenaga kesehatan dengan cepat, serta berusaha memahami keluhan penyakit yang ada pada pasien, serta petugas yang memberikan informasi yang jelas serta sopan dan ramah. Maka dari *responsiveness* (keresponsifan) sudah dapat dikatakan mampu memberikan rasa puas dan menunjukkan kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam pasolong, 2010:135) indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi Assurance (Jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa dalam *assurance* (jaminan) Puskesmas Teluk Pandan belum seperti yang di harapkan oleh masyarakat atau pasien, karena masih kurangnya sumber daya manusia, dan tidak adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas di Puskesmas, padahal sangat pentingnya pelatihan tersebut untuk petugas agar pelayanan menjadi cukup baik.

#### **Emphaty (Empati)**

Menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) indikator kualitas pelayanan publik dari dimensi *Emphaty* (Empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan penulis dapat di ketahui bahwa masyarakat mendapatkan empati dari petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Teluk Pandan, dan petugas juga tidak membedakan status sosial dan begitu pun dengan kartu kesehatan yang di pakai oleh masyarakat, dan dalam memberikan pelayanan kesehatan petugas sangat baik di mana masyarakat merasa nyaman dengan sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, hal ini dapat di lihat dari sikap para petugas terhadap masyarakat, masyarakat yang datang merasa di hargai dan di terima untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

#### **Faktor Pendukung**

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur adalah gedung puskesmas yaitu tempat pelayanan kesehatan. Tempat yang ada di dimanfaatkan oleh sumber daya tenaga kesehatan secara maksimal. Serta petugas yang ada di puskesmas tersebut sudah sangat membantu.

Di tambah juga dengan adanya program kesehatan gratis yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) hal ini membuat masyarakat tidak merasa terbebani dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk

melakukan pengobatan atau pemeriksaan di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur.

### **Faktor Penghambat**

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang di lakukan oleh penulis, hasil yang di dapatkan di lapangan masih adanya faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yaitu :

- a. Kekurangan tenaga kesehatan, sehingga pelayanan terkesan lambat, dan kurangnya dokter spesialis yang menyebabkan pasien tidak dapat berkonsultasi atau melakukan pemeriksaan secara keseluruhan mengenai penyakit yang di derita.
- b. Fasilitas kesehatan dan obat-obatan yang belum lengkap hal ini menyebabkan belum terlaksananya pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang berkualitas
- c. Dan tidak kalah penting kondisi bangunan yang terlalu kecil, sehingga banyaknya ruangan yang harus di gabungkan, seperti ruang inap yang harus di gabungkan dengan ruangan aula
- d. Serta Prosedur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang terlalu banyak aturan dalam menjalankan pelayanan BPJS Kesehatan tersebut.

Melihat kenyataan yang sudah jelas bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan belum menunjukkan kualitas pelayanan, hal ini berpengaruh terhadap pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang ada di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur Sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), merasakan pelayanan yang di berikan kurang maksimal. Hal ini tentunya sangat berpengaruh pada pelayanan yang ada di Puskesmas.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur penulis melakukan penarikan kesimpulan yaitu

#### **1. Kualitas Pelayanan**

- a. Kualitas pelayanan Badan Penyelenggra Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Bahwa dalam bukti *Tangibles* (wujud) belum sepenuhnya seperti yang di harapkan oleh masyarakat karena fasilitas operasionalnya belum sesuai dengan kebutuhan, dan hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan Badan Penyelenggra Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).
- b. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS

- Kesehatan) di Puskesmas di lihat dari *Realibility* (Kehandalan), pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Teluk Pandan sudah cukup optimal, hal tersebut dapat di lihat dari adanya prosedur pelayanan Badan BPJS Kesehatan dan gambar tentang alur pelayanan yang telah di siapkan oleh pihak Puskesmas.
- c. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggra Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dilihat dari *Responsivess* (Keresponsifan) mengenai kemampuan petugas untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, begitu pun dengan keresponsifan petugas terhadap masyarakat cukup baik karena dengan adanya Unit Gawat Darurat (UGD) yang 24 jam siap memberikan pelayanan terhadap pasien *emergency* dan Petugas juga selalu menjelaskan prosedur mekanisme tentang pelayanan BPJS Kesehatan. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Zeuthmal-Parasurman-Berry (dalam pasolong, 2010:135) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
  - d. Kualitas Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di lihat dari *Assurance* (Jaminan) belum seperti yang di diharapkan masyarakat atau pasien, karena masih kurangnya sumber daya manusia, dan tidak adanya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas sehingga hal tersebut mempengaruhi Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan yang ada di Puskemas Desa Teluk Pandan.
  - e. Kualitas Pelayanan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di lihat dari *Emphaty* (Empati) bahwa masyarakat mendapatkan empati dari petugas pelayanan kesehatan, dan petugas juga tidak membedakan status sosial dan begitu pun dengan kartu kesehatan yang di gunakan oleh pasien, dan dalam memberikan pelayanan BPJS kesehatan petugas sangat baik, dimana masyarakat nyaman dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan BPJS kesehatan, hal ini dapat di lihat dari sikap petugas terhadap masyarakat atau pasien. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Zeuthmal-Parasurman-Berry (dalam pasolong, 2010:135) yaitu sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat
- a. Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Pada Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur adalah gedung puskesmas yaitu tempat pelayanan kesehatan. Tempat yang ada di dimanfaatkan oleh sumber daya tenaga kesehatan secara maksimal. Serta petugas yang ada di Puskesmas tersebut sudah sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dan Prosedur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang ada di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur.

- b. Faktor penghambat kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah kondisi bangunan yang ada pada Puskesmas, khususnya pada ruang rawat inap yang di gabungkan oleh ruang aula, serta fasilitas dan sarana prasarana yang cukup lama sehingga banyak terdapat fasilitas dan sarana prasarana yang rusak. Jumlah petugas kesehatan yang masih kurang sehingga pelaksanaan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) kurang maksimal. Hal ini membuat Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang ada di Puskesmas Desa Teluk Pandan tidak berkualitas

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang di buat oleh penulis, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumen bahwa di Puskesmas Desa Teluk Pandan, belum pernah melakukan atau di adakannya pelatihan mengenai BPJS Kesehatan, dan karena itu di sarankan kepada Dinas Kesehatan untuk melakukan pelatihan di Puskesmas Teluk Pandan agar para petugas mengerti, memahami dan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara optimal. Data juga menunjukkan bahwa tenaga medis di puskesmas Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur kurang oleh karena itu di sarankan kepada Dinas Kesehatan untuk menambah petugas seperti dokter spesialis.
- b. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen bahwa di Puskesmas Teluk Pandan mengenai sarana dan prasarana banyak yang rusak atau tidak layak pakai dan kurang, oleh karena itu di sarankan kepada Dinas Kesehatan untuk meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan atau penambahan fasilitas operasional, seperti ambulans, laboratarium dan lainnya dalam menunjang pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), serta perlunya renovasi perluasan ruangan Puskesmas, agar penggunaan dalam ruangan tersebut lebih efisien, serta para petugas dan masyarakat dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan rasa aman dan nyaman
- c. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen bahwa di Puskesmas Teluk Pandan masih kurangnya bimbingan terhadap petugas mengenai pelayanan BPJS Kesehatan maupun pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Teluk Pandan, dari itu di sarankan bahwa perlunya bimbingan teknis pelaksanaan kepada petugas sehingga di harapkan pelaksanaan Badan Penyelenggra Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) maupun pelayanan kesehatan akan lebih baik dan pembinaan dari pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) agar petugas lebih mengerti tentang pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) seperti melakukan pengadaan pelatihan bagi

petugas kesehatan medis maupun non medis sehingga pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) dapat benar-benar efektif sesuai dengan program pemerintah.

### **Daftar Pustaka**

- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung.
- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press
- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lumenta, Benyamin. 2005. *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Terapan*. Yogyakarta. Cincius
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2013, *metode penelitian pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*
- Sutopo Dan Adi Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II*, Cetakan I, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik. Gramedia*. Widiararana Indonesia. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta
- Waluyo, 2007. *Manajemen publik. Konsep, Aplikasi, dan implementasinya Dalam pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju; Bandung.

### **Dokumen – dokumen :**

- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggara pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Permen PAN No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

Permen PAN No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik