

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS GUNUNG SARI ILIR KECAMATAN BALIKPAPAN TENGAH

Moch Ridho Wachruroji¹, Bambang Irawani², Enos Paselle³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan bagi para pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah.. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu dimensi kompetensi teknis, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi hubungan antar manusia. Key informan pada penelitian ini yaitu Kepala Puskesmas Gunung Sari Ilir dan informan peneliti yakni staf/pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir melalui metode purposive sampling dan pasien pengguna BPJS Gunung Sari Ilir melalui metode Accidental Sampling. Teknik pengumpulan datanya yaitu observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dilihat dari dimensi kompetensi teknis, dimensi efektifitas, dimensi Efisiensi dan dimensi hubungan antar manusia masih terdapat beberapa kendala diantaranya kurangnya jumlah tenaga medis seperti dibagian loket pendaftaran bagi pasien yang hanya terdapat satu pegawai dan fasilitas kesehatan yang belum memadai seperti alat-alat medis dan infrastruktur bangunan puskesmas. Kemudian beberapa kendala yang bisa diatasi antara lain yaitu para pegawai cepat, tepat dan konsisten serta saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien agar pelayanan yang diberikan dapat secara optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Puskesmas Gunung Sari Ilir merupakan salah satu puskesmas milik pemerintah yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai fasilitator program JKN oleh BPJS Kesehatan. Puskesmas Gunung Sari Ilir dengan status

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: skjparadise@gmail.com

pelayanan kesehatan dasar memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.71 Tahun 2013 Pasal 13(1) Setiap Peserta berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan.

Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah belum memuaskan karena masih banyaknya kekurangan yang terdapat pada pelayanan puskesmas yang diberikan kepada pengguna BPJS. Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada Puskesmas Gunung Sari Ilir dalam melaksanakan pelayanan BPJS Kesehatan, penulis menemukan beberapa permasalahan terutama menyangkut dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Gunung Sari Ilir sebagai salah satu instansi kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Terdapat beberapa keluhan yang dirasakan pasien mengenai pelayanan kesehatan bagi pengguna kartu BPJS Kesehatan. Keluhan tersebut berkaitan dengan pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien bukan pengguna BPJS Kesehatan, pengguna kartu BPJS Kesehatan mendapat tempat terbatas serta alur admistrasi yang terkesan berbelit-belit, tidak sistematisnya waktu menunggu dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan Puskesmas Gunung Sari Ilir, dikarenakan ketersediaan ruang tunggu yang terbatas, hal ini mengakibatkan pasien mengeluh karena lamanya antrian. Selain itu kurangnya jumlah pegawai yang terdapat di Puskesmas Gunung Sari Ilir juga membuat pelayanan tidak bisa optimal.

Dari latar belakang dan permasalahan diatas saya tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

“Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi para pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah?”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan bagi para pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah.

TEORI DAN KONSEP

Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (2008: 10) mengemukakan bahwa : pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Pelayanan publik terdiri dari dua kategori, yakni pelayanan dasar (substansif) dan pelayanan administrasi. Pelayanan dasar menyangkut kebutuhan dasar manusia, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan administrasi menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi dari status sebagai warga Negara, seperti pelayanan KTP, kartu keluarga, perizinan usaha, dll.

Unsur-unsur Pelayanan

Menurut Moenir (2008:168), unsur-unsur pelayanan publik yaitu tugas layanan, system atau prosedur layanan, kegiatan pelayanan, dan pelaksanaan pelayanan. Tugas layanan adalah dalam pelayanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat. Sistem atau prosedur layanan yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008 :204) pelayanan publik yang didefinisikan dengan istilah manajemen pelayanan umum yaitu, “Manajemen yang proses kegiatannya diarahkan pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

Agar manajemen pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual. Badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan kepentingan publik di Indonesia adalah pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pada Bab II pasal 3 ayat 1 berbunyi sebagai berikut : Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Kualitas mempunyai arti yang berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai.

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2006:51) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut :Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.Pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Moenir (2008 : 204) adalah :Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Definisi Kualitas Pelayanan

Jasa menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2006:6) adalah :setiap tindakan atau perbedaan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tak berwujud fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pengguna pelayanan, maka diperlukan indikator ukuran kepuasan.Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Pasolong,2010:135) mengungkapkan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap.
3. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2010:39) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan :Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu rangkaian yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disuatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa:kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual

maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Menurut UU Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 2 Tentang BPJS, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan asas:

- a. Kemanusiaan;
- b. Manfaat; dan
- c. Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Pengertian Puskesmas

Menurut Hatmoko (2006:1) puskesmas yaitu : Suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Menurut Azwar (2010:125) puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Definisi Konseptual

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep kemudian peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (event) yang berkaitan satu dengan yang lain. (Singarimbun, 1997:33).

Untuk lebih mempermudah konsep yang terdapat pada penelitian yang tertuang dalam judul penelitian ini, maka definisi konseptual pada penelitian ini sebagai berikut :

Kualitas pelayanan kesehatan bagi para pasien pengguna BPJS di puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah merupakan mutu

pelayanan Puskesmas Gunung Sari Ilir kepada para pasien pengguna BPJS dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di Kecamatan Balikpapan Tengah. Dalam kualitas pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada para pengguna BPJS di Kecamatan Balikpapan Tengah meliputi : Dimensi Kompetensi Teknis, Dimensi Efektivitas, Dimensi Efisiensi, Dimensi Hubungan Antar Manusia.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian biasanya menggunakan jenis penelitian tertentu yang dianggap paling sesuai oleh peneliti sehingga untuk mengklasifikasikan suatu penelitian menjadi lebih mudah. Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Metode penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat *postpositivisme/interpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiyono 2014 : 347).

Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi/gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu tentang, “Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah”.

Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan oleh Pohan (2006 : 17), maka peneliti memfokuskan permasalahan pada :

1. Dimensi Kompetensi Teknis : Menyangkut keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Teknis ini berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi.
2. Dimensi Efektivitas : Layanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan/atau meluasnya penyakit yang ada. Efektifitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat
3. Dimensi Efisiensi : Layanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien dan atau masyarakat.
4. Dimensi Hubungan Antar manusia : Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling

menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif, memberi perhatian, dan lain-lain.

Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh dalam penelitian yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan pengamatan secara langsung terhadap sumber data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas:
 - a. *Key Informan*, yaitu Kepala puskesmas Gunung Sari Ilir yang dipilih menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui mengenai apa yang kita harapkan, atau mungkin orang tersebut sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.
 - b. *Informan*
 - 1) Staf / Pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir dipilih dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui mengenai apa yang kita harapkan.
 - 2) Pengguna BPJS kesehatan yang dipilih dengan menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
 - a. Dokumen-dokumen.
 - b. Buku-buku ilmiah.
 - c. Internet

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis milih teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan triangulasi (gabungan keempatnya).

1. Observasi

Nasution (dalam Sugiyono 2012 : 226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh

melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda luar angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

2. Wawancara

Esterberg (Sugiyono 2012 : 231) mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2012 : 240)

4. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. (Sugiyono, 2012 : 241)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif , seperti yang di kemukakan oleh Miles,Huberman, dan Saldana (2014:31-33), bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara , dokumen-dokumen dan materi-materi empiris lainnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian adalah pengorganisasian, penyajian dari informasi yang memungkinkan penyimpulan aksi.Penyajian dan membantu dalam memahami sesuatu terjadi dan melakukan sesuatu , termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman tersebut.

Penyajian data dirancang untuk menyatukan berbagai informasi yang terorganisir menjadi dapat diterima dalam pola lengkap sehingga analisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan juga menggambarkan kesimpulan yang merata atau beralih pada langkah berikutnya dari analisa dimana penyajian disarankan akan berguna.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencari keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Gunung Sari Ilir merupakan puskesmas tipe B yang secara administratif berada di wilayah kelurahan Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah dengan alamat di Jalan Cempaka Putih RT. 16 No. 31 Kelurahan Gunung Sari Ilir dapat dijangkau oleh kendaraan roda empat dan roda dua.

Secara topografi wilayah kerja Puskesmas Gunung Sari Ilir merupakan daerah rata atau rendah sebanyak 70% dan daerah berbukit sebanyak 30%. Pemukiman yang padat membuat tidak seluruhnya RT dapat dijangkau oleh kendaraan roda empat dan hanya dapat dijangkau oleh roda dua dan apabila musim hujan dengan curah tinggi area yang rendah atau rata sering menjadi langganan banjir.

Puskesmas Gunung Sari Ilir terletak ± 1 Km dari Kecamatan Balikpapan Tengah dan $\pm 1,5$ Km dari Kantor Pemerintahan Kota Balikpapan. Jarak ke pelayanan rujukan terdekat ± 1 Km yaitu Rumah Sakit Tentara Balikpapan dan Rumah Sakit Umum Daerah Balikpapan.

Hasil Penelitian

Dimensi Kompetensi Teknis

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa para pegawai melakukan pelayanan dengan baik serta prosedur pelayanan di Puskesmas Gunung Sari Ilir sudah cukup baik dan jelas pihak puskesmas melakukan pemeriksaan apakah pasien perlu dirujuk ke Rumah Sakit atau tidak dalam pemeriksaan dan pengobatannya pegawai sudah cukup berkompetensi dalam menangani pasien serta para pegawai keahlian teknis dalam menggunakan alat-alat medis.

Dimensi Efektifitas

Dari wawancara yang telah dilakukan peneliti, maka dapat dilihat bahwa efektifitas pelayanan Puskesmas Gunung Sari Ilir dalam pencapaian tujuannya akan berhasil melalui usaha yang sungguh-sungguh. Oleh karena itu efektifitas

yang tinggi dicapai organisasi tidak diperoleh secara kebetulan. Dari sikap disiplin inilah, pegawai Puskesmas akan taat serta patuh terhadap aturan yang ada sehingga pencapaian sasaran dapat diperoleh secara optimal.

Dimensi Efisiensi

Dari hasil wawancara oleh kepala Puskesmas Gunung Sari Ilir, Pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir, dan para pasien dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan program BPJS dapat dilihat dari Dimensi Efisiensi pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir telah memberikan alur prosedur pelayanan dan besaran tarif retribusi yang baik dan jelas sehingga dapat dimengerti oleh para pasien dan pegawai puskesmas juga telah memberikan keyakinan kepada para pasien namun untuk kecepatan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang yang mana petugas yang ada dibagian pendaftaran terdapat satu petugas saja yang mana ini menyebabkan banyak pasien yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan.

Dimensi Hubungan Antar Manusia

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala puskesmas, pegawai puskesmas dan para pasien yang berobat di Puskesmas Gunung Sari Ilir dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan program BPJS dapat dilihat dari Dimensi Hubungan Antar Manusia pegawai sudah melayani para pasien secara sopan, santun dan ramah sehingga sesuai dengan hasil wawancara dapat dimengerti bahwa dimensi hubungan antar manusia dapat dilaksanakan dengan baik dan juga dilihat dari pegawai puskesmas yang memberikan nomor antrian kepada para pasien agar para pasien tertib dalam melakukan pelayanan serta para pegawai puskesmas Gunung Sari Ilir yang menghargai setiap pasien yang datang ke Puskesmas Gunung Sari Ilir.

Pembahasan

Dimensi Kompetensi Teknis

Berdasarkan konsep dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut Pohan (2006 : 17) menyatakan bahwa dimensi kompetensi teknis yang berjalan dengan optimal akan menghasilkan layanan yang berkualitas. Selain itu berdasarkan konsep menurut Aswar (2010 : 56) menyatakan bahwa ketetapan dalam suatu pelayanan yang diberikan harus relevan dengan kebutuhan dan sesuai keprofesian. Dalam hal ini pelayanan yang dijalankan oleh Puskesmas Gunung Sari Ilir sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat dikatakan pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir memiliki kemampuan yang cukup baik dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada para pasien baik pengguna BPJS maupun non BPJS.

Dimensi Efektifitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa, serta para pegawai yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir berusaha menanggapi dan memahami segala keinginan dan kebutuhan pasien dapat dilihat dari pelayanan tenaga kesehatan yang ada di setiap poli yang selalu merespon dengan baik dan dengan sigap langsung menanyakan setiap keluhan yang diderita pasien tanpa harus membedakan pasien pengguna BPJS atau non BPJS.

Kemudian menurut Pohan (2006 : 17) yang membahas Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan, bahwa dimensi efektifitas yakni berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan pegawai untuk memberikan jasa secara cepat dengan melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, memberikan informasi mengenai kepastian waktu pelaksanaan pelayanan, serta sigap dalam keinginan pasien. Selain itu menurut Aswar (2010 : 56) menyatakan bahwa manfaat dalam suatu pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan hasil yang diinginkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai sudah cukup optimal atau berkualitas dalam hal memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.

Dimensi Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara oleh kepala Puskesmas Gunung Sari Ilir, Pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir, dan para pasien dapat penulis menganalisa bahwa kualitas pelayanan kesehatan program BPJS yang dilihat dari Dimensi Efisiensi pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir telah memberikan alur prosedur pelayanan dan besaran tarif retribusi yang baik dan jelas sehingga dapat dimengerti oleh para pasien dan pegawai puskesmas juga telah memberikan keyakinan kepada para pasien namun untuk mendapatkan pelayanan administrasi pendaftaran pada pasien masih kurang yang mana petugas yang ada dibagian pendaftaran terdapat satu petugas saja yang mana ini menyebabkan terjadinya penumpukan pasien di loket pendaftaran tersebut sehingga menghambat pasien yang ingin mendapatkan pelayanan pemeriksaan.

Jika disesuaikan menurut Pohan (2006 : 17) maka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, maka harus didukung dengan kepastian pelaksanaan pelayanan. Selain itu menurut Aswar (2010 : 56) legitamasi dan akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari aspek medik maupun aspek hukum. Dalam hal ini kinerja pelayanan yang diberikan harus ekstra dalam penyelesaian tugas, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa telah ada ketetapan waktu dalam penyelesaiannya. Sehingga dalam bahasannya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir terjadi masalah atau belum berkualitas.

Dimensi Hubungan Antar Manusia

Dimensi Hubungan Antar Manusia membahas mengenai kesopanan, kesantunan, perhatian, dan tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir kepada para pasien. Untuk mengetahui hubungan antar manusia yang diberikan kepada pasien, maka peneliti melakukan wawancara kepada key informan dan informan guna mengetahui kesopanan, kesantunan, perhatian dan tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa kesopanan dan kesantunan yang dilakukan oleh pegawai kepada para pasien sudah cukup baik, seperti memberlakukan sistem nomor antrian kepada para pasien agar pasien tertib dalam melakukan pelayanan.

Jika melihat sistem yang diberlakukan oleh pihak puskesmas dapat dikatakan bahwa sistem yang diberikan kepada para pasien cukup baik karena dengan adanya sistem nomor antrian tersebut para pasien melakukan pelayanan dengan baik dan tertib serta mencegah para pegawai agar tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien. Sedangkan untuk perhatian yang diberikan kepada para pasien sudah cukup baik, terlihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa setiap pegawai selalu menanyakan keperluan pasien yang datang berobat.

Didalam konsep menurut Pohan (2006 : 17) untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan kesopanan, kesantunan, perhatian dan sikap tidak membeda-bedakan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir sehingga penerima layanan yaitu masyarakat merasa puas dan nyaman terhadap hasil layanan yang diterima. Hal ini juga menurut konsep Aswar (2010 : 56) untuk hubungan interpersonal dalam pelayanan yang diberikan harus memperhatikan komunikasi, rasa hormat, perhatian dan empati yang baik oleh pegawai gunung Gunung Sari Ilir. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Gunung Sari Ilir kepada para pasien sudah cukup baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari judul penelitian “Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah, maka penulis menarik kesimpulan dari permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Dimensi Kompetensi Teknis
Puskesmas Gunung Sari Ilir telah memiliki pegawai yang berkompotensi dan mampu melaksanakan tugasnya dengan sangat baik serta para pegawai yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir mempunyai keahlian teknis dalam menggunakan fasilitas-fasilitas seperti komputer serta alat-alat medis.
2. Dimensi Efektifitas

Menyangkut dengan efektifitas pegawai yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik. Para pegawai sigap terhadap para pasien yang datang berobat khususnya terhadap pasien yang dalam keadaan darurat.

3. Dimensi Efisiensi

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh para pegawai yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir kepada para pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi kenyamanan dan biaya yang sesuai dapat dikatakan tidak ada masalah atau dapat dikatakan cukup baik dan juga pihak puskesmas memasang alur prosedur pelayanan yang gunanya agar para pasien yakin bahwa pelayanan yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir tersebut jelas namun untuk ketepatan waktu saat pasien mendaftar di loket pendaftaran Puskesmas Gunung Sari Ilir belum dikatakan efisien karena pegawai yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir yang melayani pada bagian loket pendaftaran hanya terdapat satu petugas yang menyebabkan terjadinya penumpukan pasien untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan kesehatan.

4. Dimensi Hubungan Antar Manusia

Berkaitan dengan hubungan antar manusia yang dilaksanakan oleh para pegawai yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir cukup baik karena pelayanan yang diberikan para pegawai sangat jelas dan tidak membedakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, pada bagian ini penulis memberikan saran atau masukan yang diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang ada di Puskesmas Gunung Sari Ilir , diantaranya:

1. Melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maka Puskesmas Gunung Sari Ilir agar tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan selalu memperhatikan pelayanan disetiap poli agar lebih berkualitas serta sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Kepala Puskesmas Gunung Sari Ilir sebaiknya mengajukan usulan kepada Dinas Kesehatan untuk melakukan penambahan pegawai untuk mengisi formasi pada bagian loket pendaftaran agar dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan agar tidak terjadi penumpukan saat mendapatkan pelayanan pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Binarupa Aksara Publisher. Jakarta
- Bagong, Suyanto. Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Yogyakarta : Pustaka
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Bungin, Burhan.2007.*Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Putra Grafika
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang : UMM Press
- Hatmoko, *Pedoman Kerja Puskesmas*, Staf Pengajar IKM Universitas Mulawarman, Makasar Tahun 2006
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta.
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI
- MN. Nasution, (2005), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pohan 2006, *jaminan mutu layanan kesehatan (Dasar-dasar pengertian dan Penerapan)*, Jakarta : EGC
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksar
- Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang
- Tjiptono. Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi