

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DITINJAU DARI PELAYANAN PRIMA**

**Silvia Tuti, Roro Merry Chornelia W**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: silviatuti@yahoo.co.id

***Abstract :** Public service is closely related to excellent service. Service is said to be excellent if public service can fulfill the best service from government to customer/service user. This study aimed to determine the quality of services and the supporting and inhibiting factors and the impact of Quality Service of BPJS Kesehatan at Puskesmas Beji. This study is a qualitative research type. The data collection techniques used observation, interviews, and documentation. The results obtained were (1) the service quality in term of an excellent service was prerequisite of service, Clarity of Service Officer, discipline of service officer, ability of service officer, justice to get service, Courtesy and Friendliness Officer, Fairness of Service Cost, Certainty of Service and service schedule, comfortable Environment and Service Procedures, Service Officer responsibilities, Service Speed and Service Security need to be improved. (2) Supporting factors of service, the discipline of service officers, justice to get services, fairness of service cost, comfortable environment and service inhibiting factors, service procedures, lack of responsibilities of service personnel, slow service, and service security was still low. (3) The impact of the quality of service was the fulfillment of the basic needs of the patient's health either by promotive, preventive, curative and rehabilitative.*

***Keywords:** Service Quality, Excellent Service.*

**Abstrak:** Pelayanan publik erat kaitannya dengan pelayanan prima. Pelayanan dikatakan prima apabila pelayanan publik dapat memenuhi pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat serta dampak Kualitas Pelayanan Anggota BPJS Kesehatan pada Puskesmas Beji. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini kualitatif. Hasil yang diperoleh adalah (1) Kualitas Pelayanan dengan menggunakan sendi pelayanan prima yaitu prasyarat pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan serta Prosedur Pelayanan, Tanggungjawab Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Keamanan Pelayanan perlu diperbaiki. (2) Faktor pendukung pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan faktor penghambat pelayanan, prosedur pelayanan, kurangnya tanggungjawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan masih kurang, dan keamanan pelayanan masih rendah. (3) Dampak dari kualitas pelayanan adalah terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan pasien baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prima.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan publik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan hidup setiap manusia, Pelayanan Kesehatan didukung oleh pemerintah daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal (11) ayat (2) “urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan Pasal (12) Ayat (1) meliputi: pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan

penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketentraman umum dan perlindungan masyarakat; dan sosial”.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialis (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap,

Pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan, layanan Jaminan Kesehatan berbasis asuransi atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang hadir awal 2014, begitu banyak diharapkan masyarakat luas guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat/publik, Namun pada kenyataannya BPJS kesehatan yang sudah disiapkan oleh pemerintah masih belum memberikan manfaat maksimal bagi Anggota BPJS Kesehatan.

Dari kasus sebuah video yang diambil di sebuah rumah sakit di Jakarta, “Sementara di salah satu sudut di Kota Jakarta, Darius mengantar seorang klien yang pernah diadvokasi, Ia ingin mengetahui perkembangan klien pascaoperasi usus buntu yang dilakukan beberapa waktu lalu. Menurut pendapat Dewi, salah seorang peserta BPJS yang menjadi klien Darius, dirinya mendapat pelayanan yang kurang memuaskan dari pihak rumah sakit tempatnya melakukan operasi usus buntu yang alaminya”. Kasus bu Dewi merupakan sebagian kecil layanan BPJS Kesehatan yang terjadi di beberapa wilayah dikutip dari media massa (<http://m.liputan6.com/tv/read/2615803/sigi-hitam-putih-layanan-bpjs>). Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS serta faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dan dampak kualitas pelayanan BPJS sesuai dengan pelayanan prima.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Lokasi penelitian di Puskesmas Beji Kota Batu (Jl. Raya Beji No. 30, Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu) data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data melalui teknik: pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan

Dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, panduan wawancara, dan catatan lapangan, Teknik sampling meliputi purposive sampling, dan informan meliputi Pemerintah Puskesmas dan masyarakat, Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Analisis dengan Reduksi, Penyajian dan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama ditinjau dari pelayanan prima pada Puskesmas Beji Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu**

Kualitas pelayanan perlu adanya penilaian dari penerima layanan dan pemberi layanan maka diperlukan wawancara dan observasi langsung dilapangan serta berlandaskan pada teori sebagai bahan perbandingan. Pada dasarnya untuk melihat kualitas pelayanan perlu adanya aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat perlu adanya standar pelayanan minimal (SPM) pelayanan publik dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan, pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada

daerah dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat untuk peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat.

Agar otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, Pemerintah wajib melakukan pembinaan dan pengawasan berupa pemberian pedoman, standar, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, monitoring dan evaluasi. Hal ini juga didukung dengan 14 dimensi pokok yang menjadi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari pelayanan prima Menurut Sedarmayanti (2010:249) sebagai unsur minimal yang harus dimiliki untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat mencakup prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

### **Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Prosedur Pelayanan yang diberikan sudah bersifat kesederhanaan alur pelayanan karena tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien penerima pelayanan BPJS Kesehatan, serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Beji pada pasien BPJS Kesehatan sudah bersifat kesederhanaan alur pelayanan dimana pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pasien BPJS Kesehatan, dengan catatan penting untuk prosedur pelayanan BPJS yang diamati oleh peneliti agar dibuat lebih besar dari yang sudah ada demi memudahkan lagi pasien BPJS kesehatan dalam menerima pelayanan Kesehatan.

### **Prasyarat Pelayanan**

Berdasarkan penyajian data sebelumnya, hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Syarat yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan BPJS yaitu Kartu Tanda Penduduk (ktp), kartu BPJS, kartu keluarga (KK) dan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa prasyarat pelayanan pada Puskesmas Beji sudah mengikuti prasyarat pelayanan yang telah ditentukan dan sudah sesuai dengan ketentuannya. sudah sesuai dengan teori sendi pelayanan prima menurut Sedarmayanti (2010: 249) poin Prasyarat Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kejelasan Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan sudah dicantumkan nama jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya, agar keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan dapat diketahui oleh penerima pelayanan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kejelasan petugas pelayanan pada Puskesmas Beji sependapat dengan argumen diatas bahwa pada Puskesmas Beji sudah sesuai dengan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. sudah sesuai dengan teori Kejelasan Petugas Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kejelasan Petugas Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji sudah ada jam pelayanan Puskesmas yang telah ditentukan dan sesuai dengan jam kerja pelayanan Puskesmas Beji. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kedisiplinana petugas pelayanan sudah sesuai dengan argumen diatas bahwa Puskesmas Beji sudah memberikan kesungguhan pelayanan karena sudah ada jam kerja pelayanan yang sudah ditetapkan. sudah sesuai dengan teori Kedisiplinan Petugas Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Tanggungjawab Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji sudah sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab karena sudah ada di struktur organisasi Puskesmas. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa tanggungjawab petugas pelayanan tidak sesuai dengan dengan argumen diatas karena petugas loket sebagai rekam medis, dan sebagai kepala, rekam medis adalah jabatannya distruktur organisis Puskesmas Beji, akan tetapi di petugas loket adalah bagian kepala petugas loket di Puskesmas Beji, saran untuk kedepannya agar petugas loket bekerja sesuai dengan struktur organisasi Puskesmas Beji demi kepentingan bersama untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Beji dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan.

### **Kemampuan Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji, sudah sesuai dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kemampuan petugas pelayanan sudah sesuai dengan keahliannya dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Beji. sudah sesuai dengan teori Kemampuan Petugas Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kemampuan Petugas Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kecepatan Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa kecepatan pelayanan tidak sesuai dengan target waktu pelayanan dan belum adanya ketetapan waktu yang ditentukan oleh Puskesmas Beji karena pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji memperhatikan jenis penyakit dan penanganannya, Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kecepatan pelayanan tidak ditentukan oleh Puskesmas dan tidak adanya waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Puskesmas Beji. Sarannya agar Puskesmas Beji lebih memperhatikan hal tesebut agar Pasien BPJS Kesehatan mengetahui target waktu yang di butuhkan untuk mendapatkan pelayanan dilihat dari jenis penyakit dan penangannya.

### **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa keadilan mendapatkan pelayanan karena pelayanan tidak membedakan golongan/status pasien BPJS Kesehatan yang dilayani oleh pihak pelayanan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar keadilan dalam mendapatkan pelayanan sudah merata dilakukan pihak pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan dengan tidak membedakan golongan/status kepada setiap pasien BPJS Kesehatan. sudah sesuai dengan teori Keadilan Mendapatkan Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Keadilan Mendapatkan Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa kesopanan dan keramahan petugas sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan sudah sopan dan ramah serta saling menghargai. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan sudah sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati ketika pasien datang diberikan senyum sapa dan salam. Kesopanan dan Keramahan Petugas menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kesopanan dan Keramahan Petugas pada Puskesmas Beji.

### **Kewajaran Biaya Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan sudah terjangkau karena pada saat mendaftarkan diri masyarakat yang akan memilih fasilitas kesehatan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 3 Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara sudah sesuai. Kewajaran Biaya Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kewajaran Biaya Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kepastian Biaya Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kepastian Biaya Pelayanan sudah sesuai antara biaya yang telah dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan BPJS Kesehatan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa sudah sesuai dengan pernyataan diatas bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sudah sesuai.

### **Kepastian Jadwal Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kepastian jadwal pelayanan sudah ditetapkan waktu pelayanan sesuai dengan jam kerja pelayanan di Puskesmas Beji. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelaksanaan waktu pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Beji dilihat dari jam kerja pelayanan Puskesmas.

Kepastian Jadwal Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kepastian Jadwal Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kenyamanan Lingkungan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kenyamanan lingkungan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi dan teratur akan memberikan rasa nyaman kepada penarima pelayanan BPJS Kesehatan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar kondisi sarana dan prasarana Puskesmas Beji dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan sudah bersih rapi dan teratur sehingga pasien merasa nyaman dengan kondisi yang bersih. Kenyamanan Lingkungan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kenyamanan Lingkungan pada Puskesmas Beji.

### **Keamanan Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa keamanan lingkungan sudah terjamin tingkat keamanan lingkungan serta sarana dan prasarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pihak penyelenggara pelayanan, Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pernyataan diatas tidak sesuai karena belum ada satpam yang menjaga keamanan lingkungan serta sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan. Saran untuk kedepannya agar lebih ditingkatkan keamanan lingkungan seperti fasilitas keamanan lingkungan adanya satpam yang menjaga keamanan.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama ditinjau dari pelayanan prima pada Puskesmas Beji Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu**

Sendi pelayanan prima menjadi 14 (Empat belas unsur yang Relevan, Valid, dan Reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks untuk melihat kualitas pelayanan BPJS Kesehatan tingkat pertama ditinjau dari pelayanan prima. Berdasarkan wawancara dan observasi dari penyajian data diatas menunjukkan bahwa Adapun beberapa faktor yang mendukung pelayanan di Puskesmas Beji dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut: Memberikan pelayanan berkualitas yang baik tidak lepas dari Faktor-Faktor Pendukung yang membuat pelayanan yang diberikan dan sesuai kebutuhan pasien adapun beberapa Faktor-Faktor yang pendukung pelayanan di Puskesmas Beji, dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

### **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji sudah ada jam pelayanan Puskesmas yang telah ditentukan dan sesuai dengan jam kerja pelayanan Puskesmas Beji. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kedisiplinana petugas pelayanan sudah sesuai dengan argumen diatas bahwa Puskesmas Beji sudah memberikan kesungguhan pelayanan karena sudah ada jam kerja pelayanan yang sudah ditetapkan. sudah sesuai dengan teori Kedisiplinan Petugas Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa keadilan mendapatkan pelayanan karena pelayanan tidak membedakan golongan/status pasien BPJS Kesehatan yang dilayani oleh pihak pelayanan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar keadilan dalam mendapatkan pelayanan sudah merata dilakukan pihak pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan dengan tidak membedakan golongan/status kepada setiap pasien BPJS Kesehatan. sudah sesuai dengan teori Keadilan Mendapatkan Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Keadilan Mendapatkan Pelayanan pada Puskesmas Beji.

### **Kepastian Biaya Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kepastian Biaya Pelayanan sudah sesuai antara biaya yang telah dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan BPJS Kesehatan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa sudah sesuai dengan pernyataan diatas bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan sudah sesuai.

### **Kenyamanan Lingkungan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Kenyamanan lingkungan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi dan teratur akan memberikan rasa nyaman kepada penarima pelayanan BPJS Kesehatan. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa benar kondisi sarana dan prasaran Puskesmas Beji dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan sudah bersih rapi dan teratur sehingga pasien merasa nyaman dengan kondisi yang bersih. Kenyamanan Lingkungan menurut Sedarmayanti (2010: 249). Poin Kenyamanan Lingkungan pada Puskesmas Beji. Memberikan pelayanan berkualitas yang baik tidak lepas dari Faktor-Faktor Penghambat yang membuat pelayanan yang diberikan dan sesuai kebutuhan pasien adapun beberapa Faktor-Faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Beji, dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

### **Prosedur Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Prosedur Pelayanan yang diberikan sudah bersifat kesederhanaan alur pelayanan karena tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien penerima pelayanan BPJS Kesehatan, serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Beji pada pasien BPJS Kesehatan sudah bersifat kesederhanaan alur pelayanan dimana pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pasien BPJS Kesehatan, dengan catatan penting untuk prosedur pelayanan BPJS yang diamati oleh peneliti agar dibuat lebih besar dari yang sudah ada demi memudahkan lagi pasien BPJS kesehatan dalam menerima pelayanan BPJS Kesehatan.

### **Tanggungjawab Petugas Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa Tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji sudah sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab karena sudah

ada di struktur organisasi Puskesmas. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa tanggungjawab petugas pelayanan tidak sesuai dengan dengan argumen diatas karena petugas loket sebagai rekam medis, dan sebagai kepala, rekam medis adalah jabatannya distruktur organisn Puskesmas Beji, akan tetapi di petugas loket adalah bagian kepala petugas loket di Puskesmas Beji, saran untuk kedepannya agar petugas loket bekerja sesuai dengan struktur organisasi Puskesmas Beji demi kepentingan bersama untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Beji dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan.

### **Kecepatan Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa kecepatan pelayanan tidak sesuai dengan target waktu pelayanan dan belum adanya ketetapan waktu yang ditentukan oleh Puskesmas Beji karena pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji memperhatikan jenis penyakit dan penanganannya, Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kecepatan pelayanan tidak ditentukan oleh Puskesmas dan tidak adanya waktu yang telah ditetapkan oleh pihak Puskesmas Beji. Sarannya agar Puskesmas Beji lebih memperhatikan hal tesebut agar Pasien BPJS Kesehatan mengetahui target waktu yang di butuhkan untuk mendapatkan pelayanan dilihat dari jenis penyakit dan penangannya.

### **Keamanan Pelayanan**

Hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dari data primer peneliti serta berdasarkan teori diatas, dapat dianalisa bahwa keamanan lingkungan sudah terjamin tingkat keamanan lingkungan serta sarana dan prasarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pihak penyelenggara pelayanan, Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pernyataan diatas tidak sesuai karena belum ada satpam yang menjaga keamanan lingkungan serta sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan. Saran untuk kedepannya agar lebih ditingkatkan keamanan lingkungan seperti fasilitas keamanan lingkungan adanya satpam yang menjaga keamanan.

### **Dampak Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama ditinjau dari pelayanan prima pada Puskesmas Beji Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu**

Melihat kualitas pelayanan maka akan menimbulkan dampak pelayanan baik Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Faktor Pendukung serta Faktor Penghambat Kualitas Anggota BPJS Kesehatan tingkat pertama ditinjau dari Pelayanan Prima, dari penyajian data dampak pelayanan BPJS Kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan, adapun dampak positif dari pelayanan BPJS Kesehatan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Puskesmas Beji, bahwa dampak positif adanya pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Beji Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar pasien BPJS Kesehatan memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan pasien, baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pernyataan diatas benar.

Sedangkan dampak negatif pelayanan di Puskesmas Beji Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Puskesmas Beji, bahwa dampak negatif adanya pelayanan BPJS

Kesehatan di Puskesmas Beji. pelayanan BPJS Kesehatan bagi pasien, jika pasien sudah menjadi anggota BPJS ketika sakit fasilitas kesehatan yang pertama kali didatangi adalah Puskesmas, ketika masyarakat tidak merasa puas dengan adanya fasilitas kesehatan baik dari sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas/Dokter yang menangani maka masyarakat tidak bisa menentukan fasilitas kesehatan, dokter yang bagus dan penanganannya yang bagus. Serta diperkuat dengan observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pernyataan diatas benar.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Penelitian, maka peneliti menyimpulkan Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan tingkat pertama ditinjau dari pelayanan prima, antara lain:

1. Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Beji sudah sesuai dengan sendi pelayanan prima yaitu prasyarat pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan serta Prosedur Pelayanan.
2. Faktor pendukung pelayanan di Puskesmas Beji Kedisiplinan petugas pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kenyamanan lingkungan. Sedangkan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Beji prosedur pelayanan masih belum jelas, kurangnya tanggungjawab petugas pelayanan, masih lambat dalam hal Kecepatan pelayanan, Keamanan pelayanan yang masih kurang menjamin.
3. Dampak dari kualitas pelayanan adalah terpenuhinya kebutuhan dasar kesehatan pasien baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif.
4. Prosedur pelayanan dibuat lebih besar demi memudahkan pasien dalam menerima pelayanan. petugas loket harus bekerja sesuai struktur organisasi Puskesmas Beji demi kepentingan bersama guna meningkatkan pelayanan. kecepatan pelayanan harus menentukan target waktu yang di butuhkan untuk mendapatkan pelayanan dilihat dari jenis penyakit dan penanganannya. Keamanan lingkungan lebih ditingkatkan seperti menambahkan fasilitas keamanan lingkungan adanya satpam yang menjaga keamanan.
5. Faktor penghambat pelayanan prosedur pelayanan agar dibuat lebih besar, Tanggungjawab petugas pelayanan harus disesuaikan dengan struktur organisasi Puskesmas Beji. Kecepatan pelayanan harus ditentukan. Keamanan pelayanan harus menambah fasilitas keamanan lingkungan seperti satpam yang menjaga lingkungan.
6. Dampak negatif pelayanan BPJS pasien harus lebih memperhatikan dari mendaftarkan diri, pasien bisa memilih fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana yang memadai dan dokter yang bagus untuk penanganannya jenis penyakit bagi pasien BPJS Kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus, 2015. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press (UGM Press).
- Hastuti permata, fitri mila, 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Poltak, Sinambela, 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ratminto. 2006 *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa depan*. Bandung: Refika Aditama.