

KUALITAS PELAYANAN BAGI PESERTA BPJS KESEHATAN DAN NON BPJS KESEHATAN

Sopia Weni Anggriani

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

Email: sopiawenianggriani@yahoo.com

***Abstract:** Public service is important; and, it becomes primary priority for administration to supply the needs of society. The service of Public Health Service will help patients, including the participants of BPJS insurance. By that point, the service should meet the determined standards. The objectives of the researcher in conducting the research will be to find the quality of service toward participants and non-participants of BPJS and supporting and inhibiting factors of the service. This research is qualitative research by understanding the subject of the research. The data sources are taken from primary and secondary data. Observation, interview, and documentation are applied to collect the data. In the same line, the researcher applies snowball sampling technique in the research. Miles and Huberman model are used (in Sugiyono 2014:246-247) to analyze the data. Triangulation technique is used to determine the reliability of the data. As you should see, the results of the research show that the delivery of the services at Dau Public Health Service is good toward participants and non-participants of BPJS. And, this is in line with the evidence, reliability, welcoming service, quality, and empathy. The supporting factors of the staffs are proper toward the patients, simple steps, and affordable cost. Facilities like speaker, Wi-Fi, and ratio of patients toward paramedics shall become the inhibiting factors which need to be improved.*

***Keywords:** Quality, Service*

Abstrak: Pelayanan publik adalah pelayanan penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS kesehatan dapat diperoleh di Puskesmas. Pelayanan Puskesmas sangat dirasakan manfaatnya dan membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian. Sumber data didapatkan dari data sekunder dan primer. Selanjutnya teknik pengambilan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan responden menggunakan snoball sampling. Kemudian dianalisis menggunakan model Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2014:246-247). Untuk menguji tingkat kepercayaan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari Bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Sedangkan faktor pendukung pelayanan adalah sikap pegawai yang ramah sopan santun, kesederhanaan alur dan biaya terjangkau namun masih ada yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang, seperti pengeras suara, jaringan wifi lamban serta ketidaksesuaian jumlah pasien yang ramai dengan jumlah petugas yang ada.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Serta didukung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang

pedoman pelayanan publik, yang menjelaskan standar dalam pelayanan publik. Adanya sebuah negara akan dilengkapi dengan tugas dan fungsi sebagaimana pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan yang berkaitan dengan hak dasar masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan sebagai hak-hak dasar yang menjadi prioritas utama pemerintah.

Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS), salah satunya adalah (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat di peroleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya. Tugas rutin dari Puskesmas yaitu promosi kesehatan kepada masyarakat termasuk pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan Puskesmas sangat membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Hal ini diperkuat dalam penelitian Rumengan (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS kesehatan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan.

Puskesmas Dau sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat yang terletak di wilayah kecamatan Dau memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat termasuk pasien BPJS dan Non BPJS sangat dirasakan manfaatnya hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung pasien BPJS Kesehatan yang semakin meningkat. Jumlah pengunjung tahun 2014 sebanyak 1.806 pasien sedangkan pada tahun 2015 bertambah sebanyak 5.291 orang. Oleh karena itu dengan bertambahnya jumlah pengunjung dari tahun sebelum nya maka perlu ditingkatkan pula kualitas pelayanannya baik dari segi sarana dan prasarana, kepegawaian dan penunjang lainnya. Sehingga Puskesmas Dau wajib untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat termasuk pasien BPJS Kesehatan agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Puskesmas Dau.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian, penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Dau, Kabupaten Malang pada tanggal 23 desember 2015 sampai 23 febuari 2016. Memperoleh data dari data primer dan data sekunder. Selanjutnya teknik pengumpulan data melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan responden menggunakan snowball sampling dengan jumlah awal kecil dan semakin membesar. Kemudian dianalisis menggunakan model Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2014:246-247). Kegiatan akhir dilakukan menguji tingkat kepercayaan data dengan menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan fokus permasalahan untuk mengukur kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau menggunakan 5 dimensi pokok yang menjadi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yaitu Bukti langsung/Tangibles, Keandalan/reliability, Daya tanggap/responsiveness, Jaminan, Empati Parasuraman (dalam Sadhana 2012:143). Berdasarkan 5 dimensi tersebut, akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung/Tangibles

Adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Oleh karena itu sarana yang ada di loket pendaftaran Puskesmas Dau dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS dan pasien Non BPJS sudah baik, seperti hasil wawancara yang disampaikan oleh petugas loket BPJS dan didukung hasil wawancara pasien BPJS dan Pasien Non BPJS Kesehatan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan mempermudah proses pelayanan dan sangat membantu. Oleh karena itu untuk mempermudah pelayanan disediakan komputer, pegawai mendata pasien tidak lagi secara manual, disediakan jaringan wifi untuk mengakses pasien BPJS yang terdaftar selain itu juga adanya ruangan tunggu yang bersih, dilengkapi dengan Televisi dan koran sehingga pasien merasa nyaman dan tidak bosan selama melakukan pelayanan, akan tetapi masih adanya sarana penunjang yang dibutuhkan belum disediakan seperti mix pengeras suara untuk memanggil nomor antrian dan jaringan wifi yang kadang lambat.

2. Keandalan/reliability

Keandalan pegawai memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran Puskesmas Dau memberikan pelayanan yang cepat petugas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien BPJS dan Non BPJS bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dengan pasien melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada maka proses pelayanan akan cepat dan pelayanan disesuaikan dengan nomor antrian, persyaratan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Berdasarkan hasil observasi pelayanan loket pendaftaran cepat, persyaratan sangat mudah dan tidak berbelit-belit, antara pasien BPJS dan Non BPJS tidak jauh berbeda pasien BPJS membawa kartu pengguna BPJS, mengambil nomor antrian dipanggil untuk mendaftar di loket umum mengisi rekam medik kemudian mengecek data di loket BPJS dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan sesuai dengan urutan rekam medik yang sudah ditentukan begitu juga pasien umum membawa kartu berobat puskesmas, mengambil nomor antrian, mengisi rekam medik dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan, pasien datang langsung dilayani dan disesuaikan nomor antrian dan prosedur pelayanan sudah terpampang di dinding loket pelayanan.

3. Daya Tanggap/responsiveness

Respon atau kesigapan petugas loket pendaftaran Puskesmas Dau untuk mengenali, memahami kebutuhan pasien BPJS dan Non BPJS sangat membantu masyarakat dengan disediakan tempat menampung aspirasi seperti kotak saran dan bahkan nomor telpon kepala Puskesmas. Seperti yang diungkapkan oleh pasien BPJS "Kalau saya berobat pegawainya membantu, semuanya ramah-ramah, dokternya juga baik-baik, kalau kita tidak mengerti langsung dijelaskan, disini juga disediakan kotak saran jadi ketika kita punya masalah dan keluhan bisa langsung disampaikan". Adanya kritik dan saran dari pasien pelayanan di Puskesmas Dau semakin baik. Seperti yang diungkapkan oleh pasien Non BPJS bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan baik, cepat tanggap dan selalu mengarahkan pasien yang datang berobat serta kritik dan saran pasien dibutuhkan sebagai acuan

pelayanan semakin baik. Sesuai dengan hasil observasi bahwa sudah disediakan kotak saran di loket pendaftaran, dipoli kesehatan serta cantumkan nomor telpon kepala Puskesmas dimading yang telah disediakan. Adanya perhatian petugas dengan menyediakan kotak saran untuk pasien BPJS dan Non BPJS sangat membantu untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang di harapkan masyarakat.

4. Jaminan/assurance

Jaminan yang diberikan bagi pasien BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap pegawai yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari bahaya selama dilingkungan Puskesmas telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat. Adapun jaminan yang diberikan kepada pasien sudah baik, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun sesuai dengan selogan Puskesmas Dau yaitu Wisata Mandi Susu yang berarti wicara sopan, akhlak terpuji, dan amanah dalam melayani masyarakat dengan ikhlas santun dan senyum sudah diterapkan, tanggapan dari pasien BPJS masyarakat yang merasa puas selain sikap pegawai dan tidak kalah penting kondisi keamanan kendaraan juga di jaga oleh tukang parkir. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sikap petugas yang sopan, ramah dan kondisi kewanterjaga akan mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pasien.

5. Empati

Berdasarkan hasil penyajian data diatas dari hasil wawancara yang diperoleh dari petugas loket pendaftaran, pasien BPJS dan Non BPJS dapat diketahui bahwa kesediaan dan kepedulian pegawai kepada pasien BPJS dan non BPJS dengan petugas selalu menyampaikan informasi berkaitan dengan kegiatan Puskesmas dengan cara komunikasi, penyampaian kepada pasien dengan ramah, sopan selain itu penyampaian kegiatan di Puskesmas induk disebarkan juga melalui Puskesmas Pembantu dan bidan desa. Menyampaikan informasi secara terbuka dengan cara komunikasi yang sopan, santun kepada pasien berkaitan dengan proses pelayanan sangat penting dilakukan sehingga pasien BPJS dan Non BPJS mengetahui kegiatan yang akan dilaksanakan.

Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan di Puskesmas Dau.

Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pasien BPJS dan Pasien Non BPJS tidak lepas dari faktor pendorong dan juga penghambat. Baik itu faktor dari lingkungan Puskesmas maupun dari dalam diri pegawai bahkan dari masyarakat sekitar. memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien baik itu pasien BPJS maupun Non BPJS di Puskesmas Dau yang mendukung adalah sebagai berikut:

1. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah berbicara sopan santun sesuai dengan slogan yang sudah dipegang teguh sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan serta alur pelayanan yang sederhana Puskesmas telah memberikan pelayanan yang baik dan juga alur pelayanan, persyaratan serta jadwal dan waktu pelayanan sudah dibuat dalam bentuk tabel dan ditempel di dinding sehingga pasien mudah untuk memahaminya.
3. Bagi pasien umum biaya kesehatan di Puskesmas terjangkau sudah ditetapkan berdasarkan PERDA Kabupaten Malang Nomor 4 Tahun 2014 tentang perubahan kedua atas PERDA Nomor 10 Tahun 2010 tentang Retribusi Jasa Umum, sementara bagi pasien BPJS mendapatkan pelayanan gratis sesuai dengan pelayanan yang dijamin BPJS.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Dau berdasarkan observasi dan penyajian sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang diloket pendaftaran yang bisa membantu pelayanan lebih efektif yaitu menyediakan pengeras suara untuk membantu pegawai dan mempermudah pasien mendengarkan serta jaringan internet yang lamban menghambat pelayanan khususnya di loket BPJS untuk mengecek data pasien BPJS yang terdaftar di wilayah kerja Puskesmas.
2. Ketidaksihinggaan antara jumlah pasien yang kadang ramai, sementara jumlah pegawai masih perlu penambahan, adapun jumlah pegawai diloket pendaftaran 3 orang, 1 orang diloket BPJS dan 2 orang diloket umum, pegawai tidak hanya mendaftarkan nama pasien tetapi juga mengantar lis pasien ke pelayanan kesehatan, sehingga masih perlu penambahan pegawai muda.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan di Puskesmas Dau dilihat dari lima dimensi pokok yang menjadi penilaian masyarakat menurut pasuraman (dalam sadhana 2012:143), menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan membantu masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai walaupun belum tersedia sepenuhnya, pegawai memberikan pelayanan yang cepat berdasarkan nomor antrian dan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit, menyediakan tempat menampung aspirasi seperti kotak saran dan pegawai melayani dengan sikap sopan ramah sehingga pasien merasa nyaman dan tidak kalah penting kondisi keamanan kendaraan terjaga serta kesediaan petugas dalam menyampaikan dan memberikan informasi dengan cara komunikasi kepada pasien yang ramah dan mudah dimengerti.

Dalam memberikan pelayanan bagi pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Dau ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Pelayanan didukung dengan sikap pegawai yang ramah sopan santun kepada pasien. Kesederhanaan alur pelayanan serta biaya yang ditanggung pasien untuk pendaftaran sampai memperoleh pelayanan kesehatan terjangkau. Sedangkan faktor penghambat pelayanan kurangnya sarana dan prasarana penunjang di loket pendaftaran tidak adanya pengeras suara, jaringan wifi yang kadang-kadang lamban serta jumlah pasien yang kadang ramai sementara jumlah petugas yang cukup terbatas.

SARAN

Peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk kedepannya adapun sarannya sebagai berikut:

1. Melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maka Puskesmas Dau tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan selalu memperhatikan kritik dan saran dari pasien sebagai bahan introspeksi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas serta kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.
2. Pelayanan bagi pasien BPJS dan Non BPJS sudah baik namun Puskesmas Dau perlu memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana penunjang diloket pendaftaran seperti pengeras suara, kipas angin diruangan tunggu pasien, memperluas loket pendaftaran, memperluas parkir memperbaiki jaringan wifi, dan menambah pegawai muda dibagian Non medis. Sehingga dengan penambahan sarana dan pegawai bisa membantu pasien BPJS dan Non BPJS dalam penyediaan perlengkapan fisik dan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Standarisasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Malang No. 4 Tahun 2014 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor. 10 Tahun 2010 tentang Retribusi Jasa Umum
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Rumengan. Debra. 2015. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget kota Manado. Jurnal, (online), Vol.5. No 7. (<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180>) diakses 09 Febuari 2016.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Percetakan CV. Citra.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional