

KUALITAS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BIROMARU KABUPATEN SIGI

Susanti

susantikezia4@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aimed to analyze the quality of service (Tangibles Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) patients at the health center BPJS Biromaru Sigi. This type of research is to use Approach Method Qualitative Research aimed at providing a general overview of the ministry of Health BPJS Askes card holders in PHC Biromaru Sigi. Determination of informants in a qualitative study based on existing characteristics, therefore, the informant was an employee who provides services in primary health and community participants Biromatu BPJS Askes card holder, determination technique informant done purposively. The findings of the research showed that overall health service users in this patient BPJS cardholder Biromaru Askes in the health center can be said that the service provided is good but not fully in accordance with the expectations of society BPJS participants Askes card holder. Still need to make improvements such as a doctor who is still too late to come to the health center and the availability of drugs that are sometimes needed no medication in the health center. Good service at health centers and the lack of distance between communities and health workers so that they utilize health services at the health center Biromaru.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*

Pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia, hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.

Diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan mengutamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selanjutnya pada Pasal 34 ayat (3) ditegaskan

bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum.

Undang-undang no 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, pada pasal 5 ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Selanjutnya pada ayat (2) ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kemudian ayat (3) bahwa setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Selanjutnya pada pasal 6 ditegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.

Dalam beberapa tahun terakhir telah terjadi banyak perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan

baik dalam hal pemberdayaan masyarakat, desentralisasi, upaya kesehatan, maupun lingkungan strategis kesehatan, termasuk pengaruh globalisasi.

Dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya

Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Kementerian Kesehatan sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan sosial, dimulai dengan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin/JP-KMM atau lebih dikenal dengan program Askeskin yang kemudian berubah menjadi program Jamkesmas dan setelah itu saat ini menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Undang-Undang No 40 tahun 2004 mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk jaminan kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial diatur dengan Undang-Undang No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Program tersebut selanjutnya disebut sebagai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Sebagai mana yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014 tentang pedoman program jaminan kesehatan nasional, dijelaskan bahwa peserta dalam program jaminan kesehatan nasional terdiri dari 2 (dua) kelompok yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan dan peserta bukan penerima bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan.

Kualitas suatu pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan yang diselenggarakan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan, memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap pada kebutuhan pasien (Azrul, 1996:57).

Kualitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan diatas seyogianya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azrul, 1996:56). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien.

Pelayanan kesehatan akan menimbulkan kepuasan kepada pasien jika telah memenuhi hal-hal tersebut di atas, seperti bentuk fisik, dimaksudkan dengan kondisi peralatan kesehatan, perlengkapan dan jumlah perawat yang memadai. Adanya petugas yang handal dalam kemampuan, ketepatan dalam pelayanan serta memenuhi standar kesehatan yang ditentukan. Adanya ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, keaktifan dan penguasaan tugas, serta adanya petugas yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai, kemampuan berkomunikasi dengan pasien serta memberikan kemudahan pelayanan. Kemudian adanya petugas yang memiliki tingkat kepedulian tinggi kepada pasien, petugas yang penuh perhatian serta bersikap

ramah kepada setiap pasien yang datang berobat.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan sehingga perlu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien agar kesannya pasien merasa puas. Kepuasan tersebut juga harus didukung dengan pelayanan dalam bentuk fisik, kehandalan petugas, daya tanggap petugas, adanya jaminan pelayanan serta petugas yang dapat memahami maksud dari pada setiap pasien.

Dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan primer (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama). Begitu pula Puskesmas Biromaru merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berada di Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

Sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Puskesmas Biromaru sejak tahun 2014 telah melayani Pasien Asuransi Kesehatan (ASKES) Puskesmas biromaru dalam memberikan pelayanan kesehatan didukung oleh 4 orang dokter dan 27 perawat serta 37 Bidan, dengan jumlah kunjungan sebanyak 4.404 orang, Jumlah peserta ASKES yang terdaftar di

wilayah kerja Puskesmas Biromaru pada tahun 2014 berjumlah 3.822 jiwa. Pada tahun 2015 sampai dengan bulan juni jumlah kunjungan peserta pada Puskesmas Biromaru adalah 3.349 orang, jumlah anggota ASKES yang terdaftar di wilayah kerja puskesmas biromaru sampai bulan Juni 2015 adalah 4.007 Jiwa, (Puskesmas Biromaru, 2015).

Dilihat dari jumlah kunjungan dan keanggotaan Pasien BPJS pemegang kartu ASKES di Puskesmas Biromaru dari tahun 2014 sampai dengan bulan Juni 2015 mengalami peningkatan. Namun demikian sebagai mana yang penulis amati dalam pemberian pelayanan kepada pasien Asuransi Kesehatan (ASKES) di Puskesmas Biromaru masih terdapat beberapa permasalahan seperti pasien yang mengeluhkan ruangtunggu yang kurang memadai mengakibatkan pasien terkadang menunggu pelayanan dihalaman puskesmas, begitu juga persediaan obat-obatan yang terkadang obat resep yang diberikan dokter tidak tersedia di apotik puskesmas biromaru sehingga pasien harus mencari ditempat lain.

Walau jumlah tenaga perawat yang ada di puskesmas biromaru terbilang banyak namun dalam pelayanan masih terbilang lamban, hal ini dapat dilihat dengan masih adanya pasien yang harus menunggu lama dalam pengurusan administrasi pendaftaran pasien begitu juga dalam menunggu dokter. Hal ini yang menjadi permasalahan adalah pegawai terkadang lebih bersifat pasif terhadap pasien sehingga pasien yang terlihat proaktif, yang seyogyanya dengan jumlah tenaga perawat yang tergolong banyak perawat harus lebih berperan memberikan pelayanan. Begitu pula kepedulian perawat yang masih minim terhadap pasien yang datang berobat di puskesmas, terkadang lebih menunjukkan sikap tidak ramah kepada pasien.

Permasalahan-permasalahan yang ada di atas menjadikan beberapa pasien ASKES lebih memilih untuk berobat ke tingkat fasilitas lanjutan yaitu Rumah Sakit untuk

mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari Puskesmas. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari BPJS yang mana pasien sakit harus ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas) di wilayah domisili.

Untuk meminimalisir fenomena-fenomena yang terjadi, maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan, mengingat kualitas pelayanan menjadi sangat penting dalam suatu pelayanan kesehatan sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Biromaru Kabupaten Sigi”.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Satori dan Komariah (2011:22-25), penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data tetapi deskripsi tersebut merupakan hasil dari pengumpulan data yang sah yaitu melalui wawancara mendalam, observasi partisipasi, studi dokumen, dan dengan melakukan triangulasi. Bogdan dan Taylor (Moleong,2010:4) mendefinisikan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu dengan memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus permasalahan yang akan diteliti. Hal ini sesuai dengan pendapat (Sugiyono:2012:85), yang menyatakan bahwa *sampling purposive*

adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yaitu terdiri dari : 1 orang Pegawai Dinas Kesehatan Sigi, Kepala Puskesmas Biromaru, 2 orang perawat di Puskesmas Biromaru, dan 3 orang peserta Askes yang berobat di Puskesmas Biromaru.

Jenis data dalam penelitian adalah Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan informan penelitian dan hasil observasi. Data Sekunder, yaitu berasal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sigi, Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru. Serta segala sesuatu yang terkait terutama yang menyangkut tentang dokumen, peraturan perundang-undangan dan referensi-referensi lain yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian.

Untuk mengumpulkan data digunakan peneliti adalah Wawancara, Observasi (Pengamatan), dan Dokumentasi. Teknik analisis data digunakan adalah teknik analisis data model interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono,2012:246), sebagai berikut: Penyusunan satuan atau editing data, Kategorisasi atau pengelompokan data, Interpretasi/Penafsiran makna data, dan Penarikan kesimpulan dan saran-saran hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Geografi, Sejarah, dan Kependudukan Wilayah Kerja Puskesmas Biromaru

Secara geografis Puskesmas Biromaru adalah salah satu puskesmas yang terletak disebelah Selatan Kota Palu yang merupakan Ibukota Propinsi Sulawesi Tengah, terletak di Desa Mapanau Kecamatan Sigi Biromaru, mempuai luas wilayah kerja kurang lebih 289,60 km², yang terdiri dari 17 Desa dan 1 Unit pemukiman transmigrasi (UPT) yang telah diserahkan pengelolaanya kepada

pemerintah daerah, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan ibukota Provinsi Sulawesi Tengah (Kota Palu).
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tanambulava (Kabupaten Sigi).
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Palolo (Kabupaten Sigi)
4. Sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Dolo (Kabupaten Sigi).

Secara umum tidak terdapat perubahan yang mendasar berkaitan dengan kondisi wilayah Puskesmas Biromaru selama beberapa tahun terakhir.

Puskesmas biromaru pertama kali berdiri pada tahun 1968 dengan status balai pengobatan yang dipimpin oleh dr. Li sejak tahun 1969 sampai dengan 1974. Pada tahun 1974 status balai pengobatan berubah menjadi puskesmas biromaru di bawah kepemimpinan dr. Sucipto, sampai dengan tahun 1976. Pada tahun 2002 unit perawatan puskesmas biromaru di bangun dan di resmikan pada tahun 2004, pada saat itu pimpinan dibawah tanggung jawab dr. Hj. Tentrisa'na rifai. Puskesmas Biromaru sampai saat ini sudah tercatat 20 orang dokter yang memimpin.

Berdasarkan data BPS Kabupaten Sigi, Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Biromaru pada Akhir 2013 sebesar 43.859, dengan laju pertumbuhan 1,48%. Jika dibandingkan dengan jumlah pertumbuhan pada periodesebelumnya, makaterlihat adanya pertambahan penduduk walaupun dengan jumlah yang tidak signifikan. Pertambahan pertumbuhan penduduk ini dimungkinkan karena adanya migrasi penduduk dari daerah lain sebagai akibat dari pemekaran Kabupaten Donggal menjadi Kabupaten Sigi sejak beberapa tahun terakhir. Selain itu wilayah sigi biromaru pusat aktifitas penduduk yang tinggi di wilayah kabupaten sigi, daerah yang berbatasan langsung dengan ibukota provinsi Sulawesi Tengah.

Berdasarkan Profil Kesehatan Puskesmas Biromaru, komposisi penduduk pada tahun 2013 menurut kelompok umur menunjukkan bahwa 31,1% penduduk kecamatan Sigi Miromaru berusia muda (umur 0-14 tahun), 65,4% berusia produktif (umur 15-64 tahun). Dan hanya 3.5% berusia 65 tahun keatas. Jika dilihat data pada tahun sebelumnya tidak terlihat perbedaan yang signifikan.

Sesuai dengan data BPS Kabupaten Sigi yang dimuat dalam profil kesehatan Puskesmas Biromaru menjelaskan jumlah penduduk kecamatan Sigi Biromaru pada Tahun 2013 adalah sebanyak 43.859 jiwa. Dengan jumlah penduduk laki-laki 22.406 jiwa (51,09%) dan jumlah penduduk perempuan 21.453 (48,91%). Hal ini menunjukkan bahwa rasio jenis kelamin (*sex ratio*) penduduk di wilayah kerja Puskesmas Biromaru adalah sebesar 1,04. Hal ini menggambarkan bahwa jumlah penduduk laki-laki dan perempuan relatif sama (seimbang).

Visi, Misi dan Ketenagaan Di Puskesmas Biromaru

Berdasarkan hasil analisis situasi lingkungan yang ada, sejak tahun 2011 Puskesmas Biromaru mulai dikembangkan menjadi salah satu Puskesmas di Sulawesi Tengah yang mendapatkan bimbingan Replikasi ISO sehingga kemudian menetapkan Visi Puskesmas yang kemudian di Break Down menjadi Misi yang akan diemban Puskesmas Biromaru melalui manajemen Puskesmas dan diimplementasikan dalam bentuk program dan kegiatan-kegiatan mulai tahun 2013 Puskesmas Biromaru merubah Visi dan Misi Puskesmas sebagai tolak ukur pelayan kesehatan yang ingin dicapai. Berikut ini Visi dan Misi Puskesmas Biromaru :

I. Visi

Pelayanan kesehatan Puskesmas Biromaru dilaksanakan melalui program-program kerja dengan Visi :

“Menjadi Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Yang Bermutu Dalam Mewujudkan Masyarakat Sigi Biromaru Yang Sehat, Mandiri Dan Berkeadilan”.

2. Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut diatas, ditetapkan 5 (lima) Misi Puskesmas Biromaru, sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat yang semakin berkualitas, adil dan merata.
- b. Menerapkan sikap dan perilaku yang baik dalam setiap memberikan pelayanan kesehatan.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Biromaru.
- d. Meningkatkan akses pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Kecamatan Sigi Biromaru.
- e. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Analisis dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Biromaru Kabupaten Sigi

Penelitian ini menitik beratkan pada kualitas pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Di Puskesmas Biromaru dengan menggunakan tolak ukur teori kualitas pelayanan merujuk dari pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Dwiyanto,2008:145), yang meliputi : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Tangibles (Berwujud/fisik) dalam Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

Pengguna layanan yakni masyarakat peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Biromaru. Fasilitas yang merupakan sarana untuk melancarkan fungsi perkantoran dan merupakan salah satu hal yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan

sehingga dapat menentukan kualitas layanan yang diberikan apakah sesuai ukuran atau standar. Fasilitas sebagai sarana yang dapat memberikan kemudahan dalam bekerja sehingga semakin lengkap sarana yang dimiliki oleh suatu instansi maka tentunya diharapkan semakin nyaman pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat peserta BPJS Kesehatan. Berwujud/fisik atau bukti langsung (*tangibles*), yaitu kualitas pelayanan masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang dilihat dari sarana berupa fasilitas fisik yang kasat mata misalnya berupa fasilitas atau sarana dan prasarana kerja yakni: segala jenis peralatan yang dimiliki oleh puskesmas dan dipergunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka pelayanan kesehatan .

Kelengkapan peralatan/fasilitas kerja untuk menunjang pelayanan cukup memadai. Termasuk dalam hal penetapan eksterior dan interior ruangan juga merupakan salah satu prasyarat kompetensi teknis selain keterampilan, dan kemampuan karyawan/pegawai yang harus dimiliki. Hal ini dapat diartikan bahwa mayoritas penetapan eksterior dan interior ruangan puskesmas sudah dapat dikategorikan baik.

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dari aspek *tangible* (berwujud/fisik). Dengan menciptakan kesan awal yang baik misalnya dengan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas puskesmas dalam berpakaian, penetapan eksterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan sarana penunjang lainnya yang memadai dapat mempengaruhi kondisi psikologi pasien BPJS Kesehatan dimana pasien akan merasa menjadi lebih baik dan nyaman.

Reliability (Kehandalan) Dalam Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan petugas Puskesmas dalam melayani pengguna layanan sesuai yang

dijanjiikan. Di dalam variabel *reliability* yang di ukur dalam penelitian ini meliputi: Cara penerimaan pasien yang cepat dan tepat, Cara pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat dan bagaimana prosedur pelayanan dijalankan.

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang baik yakni sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat peserta BPJS Kesehatan ditinjau dari segi kehandalan antara lain dapat di lihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan dari aspek kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dengan adanya *standard operating procedure* (SOP), tindakan yang dilakukan pada pelayanan kesehatan secara umum dapat dibedakan atas dua macam yakni tindakan medis (*medical prosedures*) dan tindakan non medis (*non medical prosedures*). Proses (tindakan medis dan non medis) tertuang dalam prosedur tetap (protap) atau *standard operating procedure* (SOP).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dilakukan melalui peningkatan mutu dan profesionalisme sumber daya kesehatan. Sedangkan harapan masyarakat pengguna layanan kesehatan (pasien) dilakukan melalui peningkatan pendidikan umum, penyuluhan kesehatan, serta komunikasi yang baik antara pemberi pelayanan kesehatan dan masyarakat.

Adanya komitmen bersama dalam melaksanakan meningkatkan mutu adalah penting. Dalam hal ini kompetensi teknis yang berhubungan dengan bagaimana pemberi pelayanan kesehatan mengikuti standar pelayanan yang telah disepakati (kepatuhan) dalam hal kebutuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Mutu pelayanan berarti melakukan segala sesuatu yang tepat sesuai dengan standar teknis yang berlaku dan dengan sumber daya yang tersedia.

Untuk dapat menjamin kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan selain tersedianya sarana juga harus ditunjang dengan ketersediaan tenaga. Upaya pengembangan pelayanan puskesmas adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini diwujudkan dengan meningkatkan ketrampilan staf dan motivasi kerjanya, memberi pelayanan, dan menyediakan peralatan dan obat-obatan yang mencukupi sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Responsiveness (Daya Tanggap) Dalam Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

Responsiveness adalah Sikap tanggap atau kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan segera terhadap pengguna layanan dalam upaya memuaskan pengguna layanan. Aspek yang diukur adalah kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan kemampuan dokter/ tenaga kesehatan untuk memberikan diagnose penyakit pengguna layanan.

Ruang lingkup pelayanan dan pemeliharaan kesehatan pun meluas. Bukan hanya penyembuhan dan perawatan, melainkan juga promosi kesehatan, pencegahan penyakit dan rehabilitasi. Yang dilayani tidak saja individu pasien, melainkan juga keluarga si sakit dan masyarakat luas. Dengan demikian pendekatan petugas kesehatan tidak lagi terbatas pada pendekatan individual saja, melainkan Juga pendekatan kelompok.

Pernyataan informan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dalam bentuk kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan segera terhadap pengguna layanan dalam upaya memuaskan pengguna layanan (*Responsiveness*). Sebagian besar menyatakan kualitas pelayanannya baik demikian pula dengan pernyataan informan terhadap kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien yang menyatakan baik artinya bahwa mayoritas

petugas kesehatan sudah cepat tanggap terhadap keluhan pasien, walaupun masih ada dokter yang terkadang terlambat datang dan persediaan obat yang kurang.

Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien dapat mempengaruhi kondisi psikologis pasien, apa yang menjadi kebutuhannya sebagian telah terpenuhi dengan kata lain bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien tergantung pada sejauh mana keinginan/motivasi petugas untuk memberikan pelayanan segera kepada pasien. Dengan meningkatkan motivasi petugas untuk memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya, hal ini diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja petugas kesehatan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan.

Dari segi kemampuan dokter/petugas kesehatan dalam mendiagnosa/ kejelasan informasi dari petugas tentang keadaan pasien mengenai penyakit yang diderita terdapat menyatakan sangat baik artinya bahwa pada umumnya pasien menerima dengan baik, mengerti dan tahu dengan jelas tentang informasi keadaan/ penyakit yang dideritanya. Pelayanan kesehatan yang diberikan dengan daya tanggap yang baik atau kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan segera terhadap pengguna layanan dapat berpengaruh erat terhadap kepuasan pengguna layanan, artinya bahwa semakin baik respon petugas (ketanggapan) pengguna layanan semakin merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang manusiawi, cepat tanggap, penuh empati, ramah, dan komunikatif. Indikator-indikator ini yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi pemanfaatan fasilitas suatu

pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan selalu dicari meskipun tempatnya jauh dan dengan biaya yang relatif mahal.

Pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dapat mempengaruhi kondisi psikologis pasien, sehingga apa yang menjadi kebutuhannya sebagian telah terpenuhi atau pasien merasa puas dari pelayanan yang diberikan sehingga dengan perasaan puas ini dapat membantu proses kesembuhan pasien dari penyakit yang dideritanya.

Dengan meningkatkan motivasi petugas bahwa yang utama dalam memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya, hal ini dapat mempengaruhi petugas dalam bekerja (meningkatkan kinerja) sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan (pasien).

Kejelasan informasi yang diterima mengenai penyakit yang diderita dapat memudahkan atau membantu pasien dalam mengetahui dan memahami apa dan bagaimana keadaannya dan untuk mengambil keputusan apa dan bagaimana mengatasinya.

Muninjaya (2004:115), menjelaskan bahwa mutu dari sudut pandang konsumen, dimana konsumen melihat pelayanan yang bermutu adalah pelayanan manusiawi, cepat tanggap, penuh empati, ramah, dan komunikatif.

Assurance (Jaminan) Dalam Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

Assurance adalah Kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan, serta rasa aman/kenyamanan yang dirasakan oleh pasien. Dalam hal ini yang menjadi indikator pengukuran meliputi: keterampilan petugas dalam melayani pasien, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, pengetahuan petugas tentang penyakit pasien, jaminan dalam keamanan saat pelayanan di Puskesmas Biromaru.

Pengetahuan petugas pelayanan kesehatan khususnya tentang penyakit pasien, telah sesuai apa yang diharapkan. Pengetahuan medis yang baik sangat penting, dengan mengidentifikasi penyakit secara tepat sehingga dapat memberikan pengobatan secara tepat pula yang pada akhirnya berdampak pada kesembuhan pasien. Artinya bahwa mayoritas pasien BPJS Kesehatan merasa jaminan dalam keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik.

Pada dasarnya pegawai mempunyai kemampuan dan kemauan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pentingnya kecocokan antara kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan dengan kebutuhan akan tugas tersebut karena merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat khususnya masyarakat peserta BPJS Kesehatan.

Dari hasil amatan penulis di puskesmas Biromaru, pelayanan kesehatan dilihat dari peran *Assurance* ditinjau dari aspek kemampuan petugas dalam pelayanan kesehatan, ketrampilan petugas bahwa pada umumnya petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru adalah petugas profesional seperti Dokter umum yang berjumlah 3 orang dan 1 orang dokter gigi, begitupun dengan petugas perawat dan bidan mempunyai latar belakang pendidikan akademik misalnya akademik keperawatan, akademi kebidanan dan strata satu seperti Sarjana Kesehatan Masyarakat. Selanjutnya jaminan pelayanan yang baik kepada pasien juga ditentukan oleh aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dari aspek kesopanan dan keramahan, petugas sangat respon dengan selalu menyapa pada pasien yang datang berobat.

Thoha dalam Riduwan (2010:243) mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan tau kelompok orang atau instansi tertentu

untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Artinya pelayanan kesehatan adalah suatu usaha dalam memberikan bantuan kepada pasien dari puskesmas untuk mencapai tujuan pelayanan yaitu berkualitas.

Apabila kemampuan Pegawai sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugasnya maka sering disebut pegawai tersebut profesional. Profesionalisme aparat dimaksudkan adalah sebagai mana yang dikemukakan oleh Tjokrowinoto, (1999:191), bahwa aparat memiliki kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan fungsinya secara efisien, inovatif dan mempunyai etos kerja yang tinggi.

Empathy Dalam Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan

Empathy adalah Pelayanan petugas dengan memberikan perhatian secara khusus bagi pasien, indikator pengukuran meliputi : Penanganan keluhan pasien secara langsung dan keramahan petugas kepada pasien dan tidak membedakan pasien.

Empaty pegawai dalam melayani pasien merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil tidaknya pelayanan kesehatan. Empati pegawai berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan, juga tingkat perhatian pribadi pegawai terhadap pasien dan Pegawai memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan tidak membeda-bedakan pasien.

Peserta BPJS Kesehatan Baik itu PBI dan Non PBI atau mandiri, pelayanan kesehatan yang didapatkan tetap sama tidak ada perbedaanya, semua harus melalui fasilitas tingkat pertama yaitu puskesmas.

Sehubungan dengan hal tersebut dari pengamatan menunjukkan bahwa petugas pelayanan disetiap ruang pelayanan petugas sudah berada ditempat masing-masing,

seperti di ruang loket petugas sudah berada ditempat dan siap untuk melayani pendaftaran pasien jadi setiap pasien yang datang mendapatkan pelayanan melalui alur yang sama tanpa membedakan status kepesertaan dalam BPJS kesehatan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Barata (2004: 264) menyatakan bahwa sikap baik yang ditujukan kepada pelanggan (masyarakat) merupakan kunci pembuka untuk membina hubungan baik. Apalagi jika sikap itu dikonsentrasikan dengan membuka diri untuk memberikan perhatian khusus secara penuh kepada pelanggan (masyarakat) maka hubungan semakin baik. Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan (masyarakat) dilakukan ketika berhadapan atau berkomunikasi langsung dapat dikatakan sebagai titik puncak untuk memberikan perhatian penuh. Dengan demikian pada saat berhadapan langsung dengan pasien maka pegawai pada Puskesmas Biromaru harus mempunyai kemampuan berinteraksi.

Barata (2004:266), mengemukakan bahwa kemampuan berinteraksi antara lain sebagai berikut :

- 1) Mampu memposisikan diri sebagai pendengar yang baik;
- 2) Mampu memposisikan diri sebagai penampung keluhan, saran dan kritik dari pelanggan.
- 3) Mampu memposisikan diri sebagai wakil organisasi untuk memberikan jawaban atau saran yang baik dan tepat bagi pelanggan.
- 4) Mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan masyarakat secara optimal.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Puskesmas Biromaru merupakan organisasi pemerintah yang memberikan layanan kesehatan tingkat pertama (strata pertama) kepada masyarakat. Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru dan persepsi yang baik terhadap pelayanan kesehatan serta sikap yang positif,

sehingga masyarakat peserta BPJS Kesehatan pemegang kartu Askes memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru.

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Biromaru yang terdiri dari *Tangible* (bentuk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) secara keseluruhan pengguna layanan kesehatan dalam hal ini pasien BPJS Kesehatan pemegang kartu Askes di Puskesmas Biromaru dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan sudah baik namun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat peserta BPJS Kesehatan pemegang kartu Askes. Masih perlu untuk melakukan perbaikan seperti dokter yang masih terlambat untuk datang ke Puskesmas dan ketersediaan obat yang terkadang obat yang dibutuhkan tidak ada di Puskesmas. Pelayanan yang baik di Puskesmas dan tidak adanya jarak antara masyarakat dengan petugas kesehatan sehingga mereka memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru.

Merujuk dari kesimpulan, berikut rekomendasi yang dapat diusulkan :

- 1) Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan bentuk fisik khususnya dalam hal penampilan petugas dan kelengkapan serta kebersihan alat-alat kesehatan. Perlunya kebijakan dari pimpinan puskesmas untuk mengalokasikan dana untuk biaya perawatan gedung puskesmas dan peralatan kesehatan dan persediaan obat.
- 2) Meningkatkan kehandalan layanan kesehatan yang diberikan khususnya dalam hal pelayanan dokter, Seperti komitmen bersama dari kepala puskesmas dan dokter puskesmas serta pegawai puskesmas tentang waktu pemberian layanan kesehatan agar ditingkatkan.
- 3) Mempertahankan dan meningkatkan daya tanggap petugas puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan secara

keseluruhan. Dimana adanya standar operasional prosedur dapat dijalankan dengan lebih baik sehingga petugas dapat menangani keluhan pasien sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

- 4) Mempertahankan dan meningkatkan jaminan layanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien dengan harapan bahwa akan berdampak pada kepercayaan pasien.
- 5) Mempertahankan dan meningkatkan Empati petugas kepada pasien BPJS Kesehatan dalam hal memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien BPJS Kesehatan sehingga pasien tidak merasa ada diskriminatif dalam pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak memperoleh dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dengan penuh hormat penulis menyampaikan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Nawawi Natsir, M.Si Ketuan Tim Pembimbing dan Dr. Intam Kurnia, M.Si Pembimbing Anggota yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis sehingga artikel ini dapat terbit.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Barata, Adya, Atep, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Moleong, L.J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Muninjaya, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC,
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014 *tentang pedoman program jaminan kesehatan nasional*
- Profil Kesehatan Puskesmas Biromaro Tahun 2013
- Ridwan. 2010. *Metode dan teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Satori, D. dan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, Cetakan ke-3.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang No 24 tahun 2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*
- Undang-undang no 36 Tahun 2009 *tentang Kesehatan*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*