



## Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Biak Kota

Intan Permata Sari<sup>1</sup>, Dadang<sup>2\*</sup>, Krismiyati<sup>3</sup>, Nurlin<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak, Indonesia

\*Email: [amdadang603@gmail.com](mailto:amdadang603@gmail.com)

### Abstrak

Berdasarkan pelayanan yang terbilang lengkap di Puskesmas Biak Kota. Namun terdapat hambatan terkait kualitas layanan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), seperti tercatat di Puskesmas Biak Kota yang didapat dari hasil observasi bersama narasumber ditemukan beberapa hambatan-hambatan antara lain dari segi sarana dan prasarana seperti peralatan pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Biak Kota pada umumnya sudah tidak memadai lagi, akses atau jaringan yang sering mengalami gangguan sehingga pelayanan menjadi terhambat. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Biak Kota, Peneliti mencoba mengkaji pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46) Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu : Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati, Bukti Fisik (*tangible*). Selain dari sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, dari segi keandalan umumnya pegawai sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya penumpukkan pekerjaan atau tugas yang menyebabkan pelayanan yang seharusnya selesai tepat waktu menjadi lambat meskipun demikian, Pelayanan Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Di Puskesmas Biak Kota dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanannya sudah cukup baik, Akan tetapi masih terdapat kendala-kendala yang perlu di tingkatkan lagi sehingga pelayanan menjadi lancar dan terkendali.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan

### Abstract

*Based on the fairly complete service at the Biak City Health Center. However, there are obstacles related to the service quality of the Social Security Administering Body (BPJS) program, as recorded at the Biak Kota Health Center. Obtained from observations with informants, several obstacles were found, including in terms of facilities and infrastructure such as service equipment available at the Biak City Health Center in generally no longer sufficient, access or networks are often disrupted so that services are hampered. Based on the background above, the researcher formulates the problem to be studied as follows. How is the Quality of Health Services for Health Social Security Administrative Body (BPJS) Participants at the Biak Kota Health Center, researchers tried to examine the opinions of Zeithaml, Parasuraman and Berry in (Hardiansyah, 2011: 46) Service quality can be seen from five dimensions, namely: Reliability (*reliability*), Responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Apart from the health service supporting facilities and infrastructure, in terms of reliability, the employees are generally quite good, but it needs to be improved again because there is still a backlog of work or tasks which causes services that should be completed on time to be slow. ) At the Biak Kota Health Center it can be said that the service quality is quite good, however there are still obstacles that need to be improved again so that the service becomes smooth and controlled.*

**Keywords** : Service Quality



## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Pelayanan masyarakat diadakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 2002). Di dalam mewujudkan pelayanan yang baik, Kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat sangatlah dibutuhkan. suksesnya pelayanan tergantung dari pola kerjasama yang dibangun antara pemberi pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan melalui komunikasi dan koordinasi.

Pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi enam standar, yang pertama yaitu standar prosedur pelayanan publik, Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, Sehingga

pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Kedua ; Waktu penyelesaian pelayanan, Waktu penyelesaian pelayanan yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Ketiga ; Produk pelayanan, Hasil pelayan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk pelayan harus di pahami secara baik, Sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Keempat ; Biaya pelayanan, Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, Khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Kelima ; Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Keenam ; Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan agar pelayanan yang di berikan bermutu.

Setelah pelayanan rawat jalan tingkat pertama puskesmas juga menyediakan pelayanan rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi medis pasien.



Rawat inap di puskesmas hanya di peruntukkan untuk kasus-kasus yang durasi rawatnya paling lama 5 hari pasien yang memerlukan perawatan lebih dari 5 hari harus di rujuk di Rumah Sakit.

Sejak tahun 2014 pemerintah Indonesia telah menetapkan sistem jaminan kesehatan berskala nasional yang dinamakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) demi terciptanya kesehatan bagi masyarakat. Dengan menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan membayar iuran sesuai kewajiban, peserta akan mendapat pelayanan kesehatan sesuai haknya. Pelayanan kesehatan yang di dapat oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah keringanan biaya atau bahkan tanpa dipungut biaya sama sekali.

Selain itu terdapat kemudahan-kemudahan yang bisa di dapat oleh peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) : Apabila anda berada di luar wilayah puskesmas atau fasilitas kesehatan (Faskes) tempat anda terdaftar, anda masih bisa berobat di puskesmas manapun. Jika terjadi keadaan gawat darurat, anda juga bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas atau faskes manapun. Dan jika anda memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, dokter di puskesmas atau faskes akan meberikan rujukan agar anda dapat melanjutkan pengobatan ke fasilitas

layanan kesehatan yang lebih lengkap, seperti di Rumah Sakit.

Berdasarkan pelayanan yang terbilang lengkap di Puskesmas Biak Kota. Namun terdapat hambatan terkait kualitas layanan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), seperti tercatat di Puskesmas Biak Kota yang didapat dari hasil observasi bersama narasumber ditemukan beberapa hambatan-hambatan antara lain dari segi sarana dan prasarana seperti peralatan pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Biak Kota pada umumnya sudah tidak memadai lagi, akses atau jaringan yang sering mengalami gangguan sehingga pelayanan menjadi terhambat. Selain dari sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, kehandalan Pegawai di Puskesmas Biak Kota juga menjadi hambatan, karena masih adanya penumpukkan kerjaan atau tugas yang menyebabkan pelayanan yang seharusnya selesai tepat waktu menjadi lambat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena data yang peneliti kumpulkan adalah data dalam bentuk kata-kata, kalimat, maupun pencatatan dokumen artinya permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak dituangkan dalam



bentuk bilangan atau angka statistik melainkan melainkan masih dalam bentuk kuantitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka relevansi atau frekuensi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang merupakan satu-satunya cara andal dan relevan untuk bisa memahami fenomena sosial (tindakan manusia), pengguna kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan mengenai “Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Biak Kota” ditinjau dari manajemen sumber daya manusia yang akan dipecahkan lebih lanjut, menggunakan metode kualitatif karena dengan metode kualitatif lebih sensitive (aktif-reaktif dan dapat diadaptasi).

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan sejak pengumpulan data dimulai. Dalam hal analisis data kualitatif, menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2013:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat

diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan sebagai salah satu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dalam upaya memuaskan masyarakat dan merupakan suatu keharusan yang harus dioptimalkan dengan baik. Karena pemberian pelayanan mencerminkan kualitas dari individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Adapun penjelasan mengenai indikator-indikator yang digunakan untuk mendukung pelayanan publik dalam pelayanan kesehatan pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah sebagai berikut :

### 1. *Tangible (Bukti Nyata)*

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti mengemukakan hasil tanggapan dari wawancara mengenai



Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang disediakan dalam pelayanan di Puskesmas Biak Kota?

Untuk melihat hasil tanggapan informan tentang sarana dan prasarana di Puskesmas Biak Kota, dapat di peroleh hasil wawancara dari Bapak Zeth Mathias Msen, SKM selaku Plt. Kepala Puskesmas dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*"Pelayanan yang ada pada puskesmas biak kota saat ini sudah cukup efektif, Namun terkadang pelayanan menjadi terhambat karena faktor dari keterbatasan peralatan pelayanan atau sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya lengkap". (Wawancara pada tanggal 22 Mei 2023)*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Laurina Laura Sroyer, selaku Administrasi Kesehatan, mengatakan bahwa:

*"Sarana dan prasarananya ini bersifat fleksibel. Namun untuk sementara ini, kalau dibilang sudah lengkap atau sudah sesuai standar mungkin belum. Tapi dengan sarana dan prasarana yang ada, pegawai di Puskesmas berusaha untuk tetap memenuhi keinginan masyarakat".(Wawancara pada tanggal 22 mei 2023)*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Rani Yuli Yohana Unani, selaku Administrasi Kesehatan, mengatakan bahwa:

*"Sarana dan prasarana pendukung sudah sesuai, tapi untuk banyak dan tidaknya masih kurang dalam prasaranannya. Pada umumnya sudah*

*mengalami kerusakan dan sudah tidak memadai lagi"(Wawancara pada tanggal 23 mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Biak Kota sudah bisa dikatakan efektif namun kadang kala terdapat hambatan dalam pelayanannya karena keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima layanan di Puskesmas Biak Kota, seperti yang di kemukakan oleh Ibu Yusefina sebagai berikut;

*"Sarana dan Prasarana yang tersedia di puskesmas biak kota sudah sangat bagus dan sangat baik.". (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2023)*

Informasi yang sama juga di kemukakan oleh Ibu Sri utami, sebagai berikut;

*"Untuk saran dan prasarana ibu lihat disini sudah cukup komplit, sudah bagus fasilitas untuk melakukan pelayanan". (Wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Biak Kota

sudah memadai dan sudah lengkap dalam mekakukan pelayanan.

Pelayanan di puskesmas biak kota sudah menerapkan dimensi *tangible* (Bukti Nyata) antara lain fasilitas pelyanan, kenyamanan tempat pelayanan, serta alat bantu pelayanan, penilaian kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.

## 2. *Reability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai layanan yang dapat di andalkan. kehandalan dapat di definisikan sebagai mengerjakan dengan baik sesuai prosedur kerja, stndar pelayanan dan waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti mengemukakan hasil tanggapan dari wawancara mengenai Bagaimana kehandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Biak Kota?

Untuk melihat hasil tanggapan informan tentang kehandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Biak Kota, dapat diperoleh hasil

wawancara dari Bapak Zeth Mathias Msen, SKM selaku Plt. Kepala Puskesmas dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“Mengenai kehandalan atau keterampilan pegawai di puskesmas biak kota, mereka juga terampil dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan, mereka juga telah melakukan pelatihan sehingga pegawai disini sudah siap dan bisa dalam mengoperasikan alat-alat bantu pelayanan”.*(Wawancara pada tanggal 22 Mei 2023)

Selanjutnya tanggapan yang sama diberikan oleh Ibu Laurina Laura Sroyer, selaku Administrasi Kesehatan, mengatakan bahwa:

*“Kehandalan atau keterampilan pegawai sudah sangat memadai dalam hal mengoperasikan alat bantu pelayanan. Namun kadang kala terkendala dari alat pelayanan yang harus diregenerasi, tapi pada umumnya, kemampuan/keterampilan pegawai sudah bisa atau sudah siap dalam membantu atau melayani masyarakat”*(Wawancara pada tanggal 22 mei 2023).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima layanan di Puskesmas Biak Kota, seperti yang di kemukakan oleh Ibu Yusefina sebagai berikut;

*“Kemampuan pegawai disini sudah sangat bagus,sangat baik jadi kami masyarakat dengan sangat mudah berobat disini”* (wawancara pada tanggal 23 Mei 2023).

Informan selanjutnya yakni Ibu Sri Utami pun memberikan tanggapan yang berbeda sebagai berikut;

*"Kalau kemampuan pegawai menurut ibu masih agak kurang karena pegawai belum bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sehingga kita harus menunggu dengan waktu yang lama"* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023).

Hal yang sama diutarakan oleh Ibu Sulaima sebagai berikut;

*"Kehandalan dan kemampuan pegawai disini sudah bagus profesional, tetapi ada beberapa pegawai yang masih lambat untuk pelayanannya"* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kehandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan, hal ini bertujuan agar memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat.

### 3. Responsiveness (Ketanggapan)

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah di tentukan. kesanggupan dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat serta

tanggap terhadap keinginan masyarakat, kecepatan dalam merespon masyarakat merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan cara menjalankan proses pelayanan dan prosedur dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti mengemukakan hasil tanggapan dari wawancara mengenai Bagaimana ketanggapan atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Biak Kota?

Untuk melihat hasil tanggapan informan tentang ketanggapan atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Biak Kota, dapat diperoleh hasil wawancara dari Bapak Zeth Mathias Msen, SKM selaku Plt. Kepala Puskesmas dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*"Kami pegawai yang ada di puskesmas biak kota ini sudah terbiasa melayani masyarakat dengan apa yng ada pada kami , semua pegawai memang sering kami himbau bahwa pelayanan kepada masyarakat itu harus kita utamakan, pelayanan yang di lakukan harus semaksimal atau seefisien mungkin untuk masyarakat merasa puas, merasa di perhatikan, jadi mengenai repon atau ketanggapan kami sudah sangat tanggap dalam melayani masyarakat"* (wawancara pada tanggal 22 Mei 2023)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima layanan di Puskesmas Biak Kota, seperti yang di kemukakan oleh Ibu Yusefina sebagai berikut;

*“Pegawai sudah memberikan pelayanan dengan merespon sangat baik, kalau ada apa-apa mereka cepat, tanggap cepat di layani dan cepat dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat”* (wawancara pada tanggal 23 Mei 2023)

Informan selanjutnya yaitu Ibu Sri Utami menyatakan bahwa:

*“Kalau soal respon pegawai sudah sangat bagus, kami masyarakat mendapat pelayanan dari pegawai disini sangat baik, dan respon yang diberikan pun sangat ramah”* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Berikutnya tanggapan dari Ibu Sulaima sebagai berikut;

*“Tanggapan pegawai di puskesmas sangat ramah, baik dan murah senyum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Hal yang sama dikemukakan oleh Bapak Jimmy Ronsumbre sebagai berikut:

*“Tanggapan pegawai disini saat memberikan pelayanan sangat baik, murah senyum ramah dan membuat kami mudah mengerti”* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik harus berawal dari pegawai yang murah

senyum, ramah agar pasien yang ingin berobat merasa di perhatikan.

Ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat sangat mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan, juga dengan Ketanggapan dari pegawai akan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan. berdasarkan hal tersebut bahwa pada puskesmas biak kota sudah menerapkan indikator *Responsiveness* yang dimana mampu dalam menanggapi masyarakat dengan sangat baik serta merespon masyarakat dengan sangat cepat

#### 4. Assurance ( Jaminan)

Jamianan dan kepastian merupakan pengetahuan serta kemampuan pegawai pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan kepada penyedia layanan. bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan terhadap pelayanan yang diberikan. jaminan terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. hal ini dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan seperti jaminan pelayanan, jaminan kepastian waktu, serta jaminan



keamanan dan keselamatan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti mengemukakan hasil tanggapan dari wawancara mengenai Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Biak Kota?

Tanggapan informan tentang sikap pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Biak Kota dapat dapat diperoleh hasil wawancara dari Bapak Zeth Mathias Msen, SKM selaku Plt. Kepala Puskesmas dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“Untuk jaminan pelayanan pada puskesmas yaitu adanya standar operasional prosedur (SOP) adanya kode etik pegawai selanjutnya untuk jaminan ketepatan waktu kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan layanan dengan cepat”* (wawancara pada tanggal 22 Mei 2023)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima layanan di Puskesmas Biak Kota, seperti yang di kemukakan oleh Ibu Yusefina sebagai berikut;

*“Untuk ketepatan waktu pelayanan sangat cepat dan tepat waktu, jika kami datang lebih cepat pelayanannya juga cepat namun jika kita datangnya lambat pelayanannya juga lambat, secara keseluruhan keseluruhan pegawai sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”* (wawancara pada tanggal 23 Mei 2023)

Tanggapan posife lainnya di sampaikan oleh Ibu Sri Utami sebagai berikut:

*“Untuk jaminan dalam pelayanan sangat bisa dipercaya dan sangat memuaskan untuk masyarakat”* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Tidak jauh berbeda, tanggapan yang sama di kemukakan oleh Ibu Sulaima sebagai berikut:

*“Untuk ketepatan waktu pelayanan sangat baik dan tergantung juga kalau kita datangnya cepat dilayani juga dengan cepat”* (wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Hal yang berbeda di sampaikan oleh Bapak jimy Ronsumbre sebagai berikut:

*“Tidak semua pegawai datang tepat waktu seperti waktu yang sudah di tentukan oleh puskesmas”* (Wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan pada puskesmas biak kota sudah cukup bagus, baik dari segi pelayanan maupun dari segi waktu penyelesaian,terkait kendala waktu tunggu itu tergantung pada cepat atau lambatnya masyarakat datang untuk berobat.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian dalam pelayanan yang diberikan. pelayanan di puskesmas biak kota sudah menerapkan indikator *Assurance* antara lain jaminan pelayanan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat.

### 5. *Emphaty* (Empati)

Empati merupakan bentuk perhatian yang tulus yang diberikan kepada masyarakat dengan mencoba memahami kebutuhan masyarakat. Empati adalah sikap peduli terhadap masyarakat berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang baik, sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti mengemukakan hasil tanggapan dari wawancara mengenai Apakah pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan efektif?

Tanggapan informan tentang pelayanan yang diberikan di Puskesmas Biak Kota apakah sudah bisa dikatakan efektif dapat diperoleh hasil wawancara dari Bapak Zeth Mathias Msen, SKM selaku Plt. Kepala Puskesmas dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“Ya tentunya kami semua menginginkan pelayanan yang humanis pelayanan yang berpihak kepada masyarakat , supaya apa yang masyarakat inginkan kami dapat melakukannya, melakukan pelayanan dengan baik”*(wawancara pada tanggal 22 Mei 2023)

Berikutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima layanan di Puskesmas Biak Kota, seperti yang di kemukakan oleh Ibu Yusefina sebagai berikut;

*“Sikap pegawai sangat ramah, mereka melayani dengan sikap yang baik dan sopan, jadi kami masyarakat tidak canggung untuk datang, kami tidak diperlakukan tidak bagus ,tapi kami di sambut dengan ramah”*(wawancara pada tanggal 23 Mei 2023)

Informan selanjutnya yakni Ibu Sri Utami pun memberikan tanggapan yang sama sebagai berikut;

*“Sikap pegawainya juga bagus dan mereka menggunakan bahasa yang sopan”*(wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Hal yang sama dikemukakan oleh Bapak jimy ronsumbre sebagai berikut:

*“Sangat baik untuk pelayanannya dan cepat juga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat”*(wawancara pada tanggal 24 Mei 2023)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sikap



pegawai kepada masyarakat sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pegawai memberikan pelayanan yang ramah, tulus serta menghargai setiap masyarakat.

Pelayanan di puskesmas biak kota dapat dilihat bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus dan peduli terhadap masyarakat, sesuai dengan indikator yang diterapkan yaitu empathy (empati).

### Pembahasan

Setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien menuntut kualitas pelayanan tertentu satu hal yang sering dipermasalahkan pada bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien.

Berdasarkan Hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap sumber data wawancara, secara umum dapat di jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Biak Kota harus memenuhi indikator-indikator pendukung dalam pelayanan seperti; Bukti fisik

(*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Dari lima Indikator tersebut sudah dikatakan baik, Namun belum semua dari kelima indikator tingkat kualitas pelayan baik, Berikut ini akan peneliti uraikan kesimpulan Analisis Kualitas Pelayanan publik di Puskesmas Biak Kota dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. Faktor penghambat yang terdapat dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Biak Kota yaitu :Bukti fisik (*Tangible*) kelengkapan sarana dan prasarana seperti peralatan pelayanan yang terdapat di Puskesmas Biak Kota Pada umumnya sudah tidak memadai lagi, akses atau jaringan yang sering mengalami gangguan sehingga pelayanan menjadi terhambat. Selain dari sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, Keandalan (*Reliability*) Pegawai di Puskesmas Biak Kota juga menjadi hambatan, karena masih adanya penumpukkan kerjaan atau tugas yang menyebabkan pelayanan yang seharusnya selesai tepat waktu menjadi lambat.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan dari pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan



pasien. Jika adanya penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di uraikan maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. pelayanan publik yang di selenggarakan sudah berjalan dengan kualitas yang sangat baik, Namun dengan beberapa catatan perbaikan, karena masih ditemukan beberapa hambatan-hambatan antara lain dari segi saran dan prasarana , peralatan pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Biak Kota pada umumnya sudah tidak memadai lagi, akses atau jaringan yang sering mengalami gangguan sehingga pelayanan menjadi terhambat.
2. Selain dari sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan, dari segi kehandalan umumnya pegawai sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya penumpukkan pekerjaan atau tugas yang menyebabkan pelayanan yang seharusnya selesai tepat waktu menjadi lambat meskipun demikian, Pelayanan

Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Di Puskesmas Biak Kota dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanannya sudah cukup baik, Akan tetapi masih terdapat kendala-kendala yang perlu di tingkatkan lagi sehingga pelayanan menjadi lancar dan terkendali.

### **Saran**

1. Sebaiknya sarana dan prasarana dalam pelayanan bisa lebih di tingkatkan dan di maksimalkan selain itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat peneliti menyarankan agar pegawai bisa lebih meningkatkan lagi kehandalan atau kemampuan dalam menggunakan alat bantu pelayanan serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Adapun upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Biak Kota yaitu : Pertama Peningkatan akses. Upaya ini dilakukan melalui tenaga kesehatan, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan , kedua yaitu peningkatan mutu baik fasilitas penyelenggara layanan, maupun sumber daya manusia. Ketiga, regionalisasi rujukan melalui penguatan sistem rujukan baik di tingkat Kabupaten, Regional, maupun Nasional, di era Jaminan Kesehata



Nasional (JKN), mekanisme rujukan penting untuk menjamin mutu pelayanan dan efisiensi pembiayaan. Keempat yaitu, penguatan dukungan bagi penguatan pelayanan kesehatan dari lintas sektor, baik itu berupa regulasi, infrastruktur, maupun pendanaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan: Prespektif internasional. Jakarta: EGC.
- Gregory. (2008). Publication-taxonomic treatment Journal.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan, Benny. (2012). Metodologi Penelitian. Tangerang: Jelajah Nusa.
- M. Ryaas Rasyid. (2002). Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan. Jakarta : Pusat Kajian Etika Politik dan Pemerintahan bersama Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan JKPN.
- Miles Matthew B. (2000). Qualitative Data Analysis. USA
- Mohamad, Armin. (2015). Pengaruh Kompensasi Terhadap Badang Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Skripsi, Universitas Negeri Gorontalo)
- Negara, Budi Satria Abdi. (2009). Upaya penyelesaian masalah kewarganegaraan bagi warga etnis Tionghoa berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 2006 di Kota Malang (Skripsi, Universitas Negeri Malang)
- Rukhmana, Brainer. (2014). Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Malang Bagi Masyarakat Miskin. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang)
- Semmaila, H. Baharuddin dan Yulianto, H. Indar. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Galesong Utara Kecamatan Galesong Utara. Makassar: PPs UMI
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo. (2011). Sistem Jaminan Sosial Nasional: Mewujudkan Amanat Konstitusi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No.40 Tahun 2004 Tentang SJSN (Kementrian Kesehatan RI,2013)
- Undang-Undang No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Wardhani, Nia Kusuma dan Himam, Fathul. (2011). Pengaruh Pelatihan Service Excellent Untuk Meningkatkan Pelayanan Perawat Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit (Tesis, Universitas Gadjah Mada)