

Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Sukodono Sidoarjo

Meisya Putri Dwiantoko¹, Imelda Dian rahmawati²

Program Studi Administrasi , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

imeldadian@umsida.ac.id

Alamat: Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur
61215

Korespondensi : imeldadian@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the relationship between health facility measures and reference service measures on the quality of service for patients participating in BPJS Health at the Sukodono Community Health Center, Sidoarjo. This research also aims to describe the quality of BPJS Health services at the puskesmas. The results of previous research show that the quality of BPJS Health services at the Sukodono Community Health Center still needs to be improved, especially in the aspects of waiting time, patient satisfaction and communication with health workers. This research uses survey methods and data to find out how the quality of BPJS Health services at the Sukodono Community Health Center and how health facility actions and referral service actions influence service quality. It is hoped that the results of this research can become a reference for improving the quality of health services provided by the Sukodono Community Health Center, so that people who use BPJS Health services can receive better and more effective services.*

Keywords : *Service Quality, BPJS, Health Center*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tindakan fasilitas kesehatan dan tindakan pelayanan rujukan terhadap kualitas pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono, Sidoarjo. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas tersebut. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek waktu tunggu, kepuasan pasien dan komunikasi dengan petugas kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode dan data survei untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono dan bagaimana pengaruh tindakan fasilitas kesehatan dan tindakan pelayanan rujukan terhadap kualitas pelayanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sukodono, sehingga masyarakat pengguna layanan BPJS Kesehatan dapat menerima pelayanan yang lebih baik dan efektif.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS, Puskesmas

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Salah satu pelayanan publik yang sering dibicarakan adalah pelayanan kesehatan.

Undang-undang NO 40 tahun 2004 bahwa pemerintah menjamin kesehatan seluruh masyarakat termasuk rakyat tidak mampu dan miskin. Oleh sebab itu maka perlu menyediakan program pembangunan dibidang kesehatan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab perlunya peningkatan kualitas kesehatan yang ada di Indonesia. Sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka seluruh masyarakat Indonesia akan dijamin kesehatannya. Dengan adanya Undang-undang seperti tersebut maka pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang terkenal dengan sebutan BPJS.

BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 januari 2014. UU BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan Kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Namun dalam pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat permasalahan yang sering terjadi seperti, selalu terdapat antrian panjang, kamar rawat inap yang sering penuh, obat-obatan terbatas dan biasanya terdapat biaya tambahan.

Jaminan kesehatan sebagai salah satu komponen jaminan nasional yang merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar bpjs/ di biayai pemerintah dan terdapat beberapa kendala yang dialami puskesmas dalam pelaksanaan program BPJS kesehatan antara lain seperti: Adanya ketidaksesuaian layanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS kesehatan.

Kualitas di puskesmas dapat di ukur dari beberapa aspek seperti kemauan dan kejujuran Aparatur kesehatan dalam memberikan layanan kecepatan aparatur pelayanan dalam menangani pasien serta kesediaan fasilitas dan perlengkapan yang kurang memadai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu di tingkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan serta meningkatkan ketersediaan dan perlengkapan alat medis.

Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat terutama padapelayanan BPJS Kesehatan yang terletak di pusat kota Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan peran puskesmas dalam melaksanakan pelayanan penunjang medis berkewajiban mengupayakan, menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas.

Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, memberikan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama, lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan termasuk pasien BPJS dan Non BPJS sangat dirasakan manfaatnya. Puskesmas Sukodono tidak memiliki ruang inap yang berkelas, semua pasien umum dan BPJS disamaratakan.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu

Menunjukkan bahwa pelayanan medis BPJS di Puskesmas Sukodono Sidoarjo ditinjau dari segi keselamatan. Namun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan medis BPJS di Puskesmas Sukodono antara lain target kinerja yang berlebihan, kurangnya kesadaran masyarakat, dan kurangnya pelatihan staf secara berkala. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan melalui penambahan ruang tetap, perluasan ruang pelayanan, penambahan tenaga pelayanan, dan penambahan jenis fasilitas pelayanan. Penelitian ini mengkaji beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu keterampilan petugas Puskesmas Sukodono, keterampilan dan kemampuan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan, keamanan dan biaya dalam kepatuhan terhadap peraturan BPJS.

1. Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga didefinisikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep Kualitas sering di anggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang di berikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi spesifikasi- spesifikasinya.

2. Konsep pelayanan publik

Istilah “pelayanan” dalam Bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk pembuatan melayani.

Kata pelayanan adalah hal, cara, atau hasil perkerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyugui (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Moenir (2002) Mengartikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Lukman (2000) mengatakan, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pasolong (2007) memberi definisi pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Gronroos (dalam Ratminto, 2005) secara rinci menyebutkan pengertian pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dengan karyawan/pegawai atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

3. Azaz pelayanan publik

Menurut Sinambela (2008:6) secara teoritik menjelaskan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

4. Standar Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberian pelayanan publik.

Pada dimensi Servqual di gunakan dalam penelitian ini sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

5. Pengertian pelayanan kesehatan

Definisi pelayanan kesehatan menurut Departemen kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang tertuang dalam Undang-undang kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk

memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum terdiri dari dua bentuk pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan perseorangan (medical service). Pelayanan kesehatan ini banyak diselenggarakan oleh perorangan secara mandiri (self care), dan keluarga (family care) atau kelompok anggota masyarakat yang bertujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Upaya pelayanan perseorangan tersebut dilaksanakan pada institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit, klinik bersalin, praktik mandiri. Pelayanan kesehatan masyarakat (public health service). Pelayanan kesehatan masyarakat diselenggarakan oleh kelompok dan masyarakat yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang mengacu pada tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan masyarakat tersebut dilaksanakan pada pusat- pusat kesehatan masyarakat tertentu seperti puskesmas. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam Pasal 52 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1),
- b. Pelayanan kesehatan promotif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- c. Pelayanan kesehatan preventif, suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit. Pelayanan kesehatan kuratif, suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan yang kesehatan rehabilitatif, kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat berguna untuk dirinya dan masyarakat, semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan.

6. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS Kesehatan)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

- a. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan

sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah.(UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

b. Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

c. Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawabnya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Studi kasus termasuk dalam penelitian deskriptif analitis, artinya penelitian berfokus pada suatu kasus tertentu yang perlu diamati dan diselidiki lebih lanjut. Selain itu, dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Creswell (2016;4) berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah suatu metode penyelidikan dan pemahaman terhadap individu atau kelompok orang tertentu yang dianggap muncul dari permasalahan sosial atau kemanusiaan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuan utamanya adalah “memberikan gambaran keseluruhan”. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti mencoba mendeskripsikan untuk mengetahui efektif atau tidaknya penerapan tersebut. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan badan penyelenggaran jaminan sosial(BPJS) Kesehatan di puskesmas Sukodono Sidoarjo, karena jika dilihat pada kondisi yang ada di lapangan, masih terdapat beberapa kendala seperti masih banyak masyarakat yang gagap teknologi sehingga perlu memerlukan bantuan dalam mengakses aplikasi, lemahnya jaringan dalam fitur tersebut, dan tidak jarang metode pembayaran menjadi penghambat dikarenakan hanya dapat membayar melalui beberapa Bank.

B. Sumber Data

a. Data Primer : merupakan informasi atau data yang bersumber dari sumber aslinya dan memuat informasi dalam penelitian ini berasal dari individu atau kelompok yang terkait langsung dengan persoalan kualitas pelayanan badan penyelenggaran jaminan sosial(BPJS) Kesehatan di puskesmas Sukodono Sidoarjo

b. Data sekunder: Informasi diperoleh melalui media kesadaran atau informasi disaring dan dipublikasikan oleh organisasi independen. Untuk penelitian ini meliputi dokumen yang dilaporkan oleh berbagai informasi dari media dan puskesmas dan informasi tambahan yang telah diverifikasi dan dipertukarkan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, tahapan pengumpulan data memerlukan penggunaan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara: Metode wawancara merupakan proses dialog antara peneliti dengan pihak-pihak terkait dalam konteks penelitian. Dalam penelitian kualitatif, ada dua metode wawancara yang dapat digunakan. Pertama, wawancara terstruktur, yang melibatkan beberapa Masyarakat dan pasien lalu penyusunan daftar pertanyaan sebelumnya untuk mengeksplorasi masalah-masalah tertentu. Kedua, wawancara tidak terstruktur, berupa beberapa referensi dari jurnal yang dimana peneliti melakukan wawancara tanpa mempersiapkan daftar pertanyaan sebelumnya.

b. Pengamatan (Observasi): Pengamatan dilakukan untuk memperoleh pemahaman langsung terhadap situasi sosial di lapangan, khususnya terkait dengan pelayanan publik. Tujuan pengamatan adalah untuk mendapatkan gambaran nyata tentang bagaimana pelayanan publik berlangsung dalam praktiknya. Observasi harus memberikan informasi untuk mendukung pemahaman secara keseluruhan tenaga kerja.

c. Dokumentasi: Suatu jenis pengumpulan data yang melibatkan studi dokumen, data, atau abstrak yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data diperoleh dari berbagai sumber, seperti organisasi, lokasi, atau sumber yang berkaitan dengan penelitian. Oleh karena itu, ketiga teknik tersebut digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi

pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

B. Pembahasan

Kualitas pelayanan BPJS (badan pelayanan jaminan sosial) kesehatan di puskesmas kecamatan Sukodono kabupaten sidoarjo

BPJS kesehatan merupakan jaminan sosial dalam bidang kesehatan yang diberikan kepada masyarakat yang secara gotong royong satu sama lain. Pengguna kartu BPJS kesehatan meringankan beban masyarakat yang biasanya tidak memiliki biaya untuk berobat. BPJS kesehatan ini telah dioperasikan di puskesmas Sukodono ini sejak tahun 2014. Beberapa pelayanan kesehatan yang menggunakan asuransi biasanya terlalu berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena pasien harus mengurus keperluan administrasi yang berkaitan dengan asuransi sebelum mendapatkan pelayanan.

Petugas atau pegawai yang bersikap baik dalam memberikan pelayanan dan menunjukkan rasa perhatian sopan, ramah merupakan salah satu penentu pelayanan tersebut berkualitas ataupun tidak. Pelayanan tersebut mengedepankan kepentingan pengguna jasa dan lain sebagainya untuk menentukan pelayanan tersebut berkualitas dapat diukur melalui beberapa indikator. Dimensi *servqual* digunakan penelitian ini sebagian indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup meliputi:

Bukti fisik (tangibles), yaitu kemampuan puskesmas menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan dalam keadaan di lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik seperti contohnya Gedung, perlengkapan, yang digunakan serta penampilan pegawainya. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa bukti langsung dari pelayanan di puskesmas Sukodono bisa dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan Gedung, fasilitas, perlengkapan petugas sarana dan prasarana yang sudah lengkap. Meskipun ada beberapa perlengkapan petugas yang masih harus dilengkapi bukti fisik dari pelayanan puskesmas sudah tersedia,

Keandalan (reliability), yaitu Kemampuan puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh

menunjukkan bahwa keandalan dari pelayanan di puskesmas sukodono sudah baik. Hal ini membuktikan dengan ketepatan waktu dan kecakapan petugas pelayanan serta cara pelayanan yang diberikan sudah dianggap puas oleh pasien rawat inap BPJS Kesehatan, di samping itu pelayanan yang diberikan juga tidak membeda bedakan antara pelayanan pasien umum dan pasien BPJS

Daya tanggap (responsiveness), yaitu Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa daya tanggap petugas pelayanan di puskesmas sukodono sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan keterbukaan puskesmas terhadap pasien yang sudah diberikan melalui papan informasi yang tertempel di ruang pelayanan. Tidak hanya itu daya tanggap petugas juga menunjukkan hal yang sama seperti adanya skala prioritas pasien yang di dahulukan untuk dilayani sesuai kondisi pasien.

Jaminan (assurance), yaitu Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai puskesmas menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini dapat meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa petugas tidak memberikan jaminan secara langsung. Hal ini bisa disebut dikarenakan kondisi pasien yang berbeda, namun pasien selalu percaya terhadap petugas Ketika diberitahu kondisi pasien saat setelah control, hal ini membuktikan bahwa adanya kepercayaan pasien terhadap petugas pelayanan BPJS Kesehatan. Dengan demikian bukti tersebut bisa dikatakan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan puskesmas sukodono sudah baik.

Empati (emphaty), yaitu Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu Perusahaan maupun puskesmas diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian karena adanya empati yang diberikan.

KESIMPULAN

Pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif dapat mengurangi biaya dan beban bagi pihak pemberi dan penerima pelayanan. Salah satu contoh pelayanan publik yang sering dibicarakan adalah pelayanan kesehatan, seperti yang diberikan oleh Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta melayani pasien BPJS dan Non BPJS. Pelayanan di Puskesmas Sukodono memberikan pelayanan rawat inap selain rawat jalan, termasuk pasien BPJS dan Non BPJS, yang sangat dirasakan manfaatnya. Puskesmas Sukodono tidak memiliki ruang inap yang berkelas, namun semua pasien umum dan BPJS disamaratakan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu di tingkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan serta meningkatkan ketersediaan dan perlengkapan alat medis. Puskesmas Sukodono juga harus meningkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan serta meningkatkan ketersediaan dan perlengkapan alat medis.

Dalam penilaian kualitas pelayanan, beberapa indikator digunakan, seperti dimensi servqual yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan data yang diperoleh, pelayanan di Puskesmas Sukodono dapat dikatakan baik dalam beberapa aspek, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Namun, masih terdapat beberapa perlengkapan petugas yang harus dilengkapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu di tingkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan serta meningkatkan ketersediaan dan perlengkapan alat medis. Puskesmas Sukodono juga harus meningkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan serta meningkatkan ketersediaan dan perlengkapan alat medis. Dengan demikian, pelayanan di Puskesmas Sukodono dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada Puskesmas Sukodono yang telah memberikan izin dan bantuan selama proses penelitian berlangsung. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai, Masyarakat, dan pasien Puskesmas Sukodono atas kerja sama dan keterbukaan mereka dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Penghargaan yang tulus kami sampaikan kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk

berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi. Khir kata, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan badan penyelenggaran jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di puskesmas Sukodono Sidoarjo . Terima kasih.

REFERENSI

Al'Fadiyah, Lola. *ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM RUJUK BALIK (PRB) PADA PASIEN PENYAKIT KRONIS DI PUSKESMAS OLAK KEMANG KOTA JAMBI TAHUN 2023*. Diss. Universitas Jambi, 2024.

Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.

Damayanti, A., & Sukmana, H. (2023). Analysis of the Assurance Quality of BPJS Healthcare Servicesat Health Center. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 21, 10-21070.

K.(kamariyah) kamariyah. *Pengalaman Tenaga Kesehatan Tentang Pelayanan Bpjs Kesehatan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer Di Kota Jambi Tahun 2014*. Jambi University, 2016.

MAHALINA, P. R. (2015). Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri. *Publika*, 3(8).

Prakoso, S. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. Vol 4 No 1. *Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang*.

Rosyadi, F. (2017). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1).

SAHUPALA, SAHIL, ARIE JUNUS RORONG, and NOVVA PLANGITEN. "PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI PUSKESMAS GELA KECAMATAN TALIABU UTARA KABUPATEN PULAU TALIABU PROVINSI MALUKU UTARA." *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* 4.49 (2017).