JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 2, No. 4, 2025

KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN KELAS III PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP ALABIO KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.

Radina[1], Ni Made Musiyani Anjasmari[2], Mahdalina[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: radinadina 53@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada pasien BJPS kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Beberapa fenomena yang ditemukan yaitu lambatnya penanganan pendaftaran para pegawai pada pasien rawat jalan, dikarenakan sistem pendaftaran masih menggunakan sistem manual, kurangnya *cleaning servis* CS pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menyebabkan kurang optimalnya kebersihan di ruangan pelayanan, durasi berobat di rawat inap paling lama 5 hari, sehingga membuat pasien yang belum sembuh harus keluar pada rawat inap dan kembali lagi di lain hari untuk mendaftar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kelas III Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS Kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik obsevasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian, penarikan informan dilakukan secara *purposive* yang berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisi dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Uji krediblitas data pada penelitian ini perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigilasi, analisi kasus, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *membercheek.*

Hasil dari penelitian Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kelas III Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik terlihat pada: *Pertama* sub variabel Tangibles pada indikator fasilitas fisik. Kedua sub variabel Reliability pada indikator waktu tunggu. Adapun sub variabel Emphathy pada indikator Penanganan Permintaan Khusus cukup baik. Serta indictor yang sudah baik terlihat pada: *Pertama* sub variabel Tangibles indikator peralatan medis. *Kedua* pada sub variabel Reliability pada indikator keelitian. *Ketiga* pada sub variabel Reasponsiveness pada indikator kesiapan petugas dan indikator kewajiban. *Keempat* sub variabel Assurance pada indikator daya tanggap dan indikator kesopanan Petugas. *Kelima* pada sub variabel Emphathy pada indikator keramahan petugas.

Saran untuk Kepala Puskesmas disarankan menyusun anggaran strategis, prioritaskan sistem pendaftaran digital, dan koordinasi dengan dinas untuk dukungan dana. Petugas Pendaftaran perlu rutin edukasi pasien BPJS terkait prosedur, hak, dan alur layanan. Pasien BPJS Kelas III diharapkan proaktif mencari informasi dan mengikuti edukasi puskesmas agar paham hak, kewajiban, dan alur layanan.

Kata Kunci:. Kualitas pelayanan pasien BPJS

ABSTRACT

The quality of service for BPJS Class III patients at the Inpatient Health Center (UPT Puskesmas Rawat Inap) Alabio, Sungai Pandan Sub-district, Hulu Sungai Utara Regency, still faces several issues. These include delays in outpatient registration due to a manual registration system, limited cleaning service staff, which affects the cleanliness of service rooms, and a maximum inpatient treatment duration of only five days, which forces patients who are not fully recovered to be discharged and return on another day to re-register.

The purpose of this study is to examine the quality of service for BPJS Class III patients at the Puskesmas and identify the factors that influence it.

This research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. A purposive sampling method was used to select 13 informants. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. To ensure data

credibility, techniques such as prolonged observation, increased rigor, triangulation, case analysis, reference materials, and member checking were applied.

The results show that the quality of service is still lacking, particularly in the Tangibles sub-variable (physical facilities) and Reliability (waiting time). However, Empathy (response to special requests) is moderately good. Good performance was found in: Tangibles (medical equipment), Reliability (accuracy), Responsiveness (staff readiness and obligation), Assurance (responsiveness and politeness), and Empathy (staff friendliness).

It is recommended that the Head of the Puskesmas develop a more strategic budget plan, prioritize the implementation of a digital registration system, and coordinate with the health department for additional funding. Registration staff should regularly educate BPJS patients about procedures, rights, and service flow. Patients are expected to be proactive in seeking information and participating in health center education sessions to understand their rights, obligations, and service procedures.

Keyword: *Quality of healthcare services for BPJS patients*

PENDAHULUAN

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan dalam konteks sehari-hari mencakup berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh individu atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan dapat diartikan sebagai:

1. Proses melayani: Ini mencakup cara atau metode yang digunakan dalam memberikan layanan.
2. Kemudahan dalam transaksi: Pelayanan juga merujuk pada kemudahan yang diberikan dalam jual beli barang atau jasa.
3. Usaha memenuhi kebutuhan: Tindakan melayani kebutuhan orang lain dengan harapan mendapatkan imbalan, baik berupa uang maupun jasa.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui cara-cara tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan ini dapat ditemukan di berbagai sektor, mulai dari kesehatan hingga perdagangan, dan merupakan bagian penting dari interaksi sosial dalam masyarakat.

Namun demikian, skema-skema tersebut masih teragmentasi atau terbagi-bagi. Biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali, sehingga pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-undang Nomor 40 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk jaminan kesehatan nasional (JKN).

Berdasarkan hasil observasi awal penulis menemukan beberapa permasalahan yang menyangkut pelayanan BPJS antara lain sebagai berikut: Lambatnya penanganan pendaftaran para pegawai pada pasien rawat jalan, dikarenakan sistem pendaftaran masih menggunakan sistem manual. Kurangnya CS pada UPT Puskesmas rawat inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menyebabkan kurang optimalnya kebersihan diruangan pelayanan. Durasi berobat dirawat inap paling lama 5 hari, sehingga membuat pasien yang belum sembuh harus keluar pada rawat inap dan balik lagi dilain hari untuk mendaftar.

Dari fenomena yang sudah dijabarkan maka saya tertarik untuk melakukan penelitian pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio dengan judul Kualitas pelayanan Pada pasien BPJS kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayan pada Pasien BPJS Kelas III Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam penelitian ini bahan acuan yang relevan dalam mendukung penelitian ini dengan menggunakan penelitian terdahulu: Nahwan (2020), dalam penelitiannya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan kelua kabupaten Tabalong", Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Mungkur Agung cukup baik. Disarankan penambahan personel dan pemaksimalan waktu pelayanan. Masyarakat diimbau membawa kartu berobat saat ke puskesmas. Teori yang digunakan yaitu lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Mulyawan, 2016), dengan 11 responden purposive sampling.

Selanjutnya penelitian dari Fitrina Berutu (2020), dalam penelitiannya berjudul "Kualitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS kesehatan) (Studi Kasus Di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara) universitas Medan Area. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan dan kendala pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Tanjung Rejo, Kecamatan Percut Sei Tuan, Deli Serdang. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan sudah baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness), namun masih terdapat kendala seperti SDM dan peralatan yang belum lengkap serta proses pendaftaran yang berbelit dan pegawai yang belum professional.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui tahap observasi, wawancara, dokumentasi Usman dan purnomo dalam (Hardani, (2020: 123) 'Pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki.Hardani (2020: 137) "Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu". Hardani (2020: 149) "Dokomentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis".Purposive ialah teknik pengambilan sumber data dengan memilih 13 informan yang akan dijadikan sumber data.

Penelitian ini menggunakan teori tentang perbaikan kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam (Nurdin, (2019:20),yaitu Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance an Emphathy. Teknik analisis data kualitatif menurut Seiddel dalam (Mamik, (2015: 166) prosesnya berjalan sebagai berikut:1.Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri. 2.Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mentisitesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya. 3.Berpikir, dengan jalan membuat kategori data itu mempunyai makna mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, serta membuat temuan-temuan umum. Pemeriksaan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, Diskusi Dengan Teman Sejawat, analisis kasus negatif, serta mengadakan membercheek (Sugiyono (2015: 270).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Terhadap pasien BPJS Kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Berdasarkan teori yang relevan terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Kelas III Pada UPT Puskesmas Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pengukuran Kualitas Pelayanan secara umum dan paling menonjol adalah dengan menggunakan teori tentang perbaikan kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam (Nurdin, 2019: 20), yaitu:

1. Tangibles

Dalam pemasaran, khususnya model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, tangibles adalah salah satu dari lima dimensi utama yang

digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam konteks ini, tangibles bukan hanya tentang aset fisik, tetapi lebih kepada bukti fisik dan representasi material dari layanan yang diberikan. Ini adalah cara bagi penyedia layanan untuk mengkomunikasikan kualitas dan profesionalisme mereka secara visual dan sensorik kepada pelanggan.

a) Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik merujuk pada segala sesuatu yang berwujud atau fisik yang disediakan untuk mendukung dan melancarkan suatu aktivitas, operasi, atau tujuan tertentu. Ini mencakup semua struktur, peralatan, dan lingkungan fisik yang memungkinkan suatu organisasi, individu, atau kelompok untuk berfungsi secara efektif.

Hasil wawancara dan observasi di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio hingga saat ini masih kurang baik, khususnya dalam aspek kebersihan ruang pelayanan. Kebersihan belum dikelola secara optimal, yang terlihat dari kondisi beberapa ruangan yang tampak kurang bersih dan perawatannya yang tidak konsisten. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah serta distribusi tenaga cleaning service (CS) yang tersedia 2 orang, sehingga berdampak pada tidak tercapainya standar kebersihan yang ideal. Keadaan ini berpotensi menurunkan kenyamanan pasien serta memengaruhi mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

b) Peralatan

Peralatan adalah segala jenis alat atau perlengkapan yang digunakan untuk membantu seseorang dalam melakukan pekerjaan atau aktivitas tertentu, baik secara manual maupun otomatis. Dalam konteks pelayanan kesehatan, peralatan mencakup berbagai instrumen medis, alat bantu**,** mesin, dan perlengkapan pendukung lainnya yang digunakan untuk diagnosis, perawatan, pemantauan, dan penyembuhan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara , observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa peralatan medis di Puskesmas Rawat Inap Alabio sudah lengkap dan dalam kondisi baik. Fasilitas yang memadai, meliputi alat-alat dasar seperti tensimeter, stetoskop, tabung oksigen, alat infus, dan nebulizer, sangat mendukung proses pemeriksaan, tindakan medis, dan perawatan pasien. Kelengkapan dan fungsi peralatan tersebut berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas di fasilitas tersebut.

2. Realibility

Reliability (Keandalan) adalah konsep yang digunakan untuk menggambarkan tingkat konsistensi, kestabilan, dan ketepatan suatu alat ukur, sistem, atau prosedur dalam menghasilkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama secara berulang. Dalam konteks penelitian atau evaluasi, reliability merujuk pada sejauh mana suatu instrumen dapat menghasilkan data yang konsisten dari waktu ke waktu, antar penilai, atau antar bagian instrumen itu sendiri.

a) Ketelitian

Ketelitian adalah kemampuan atau sikap dalam melakukan suatu tugas secara cermat, teliti, dan hati-hati, dengan memperhatikan setiap detail agar tidak terjadi kesalahan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ketelitian merujuk pada kehati-hatian dan ketepatan tenaga medis maupun non-medis dalam menjalankan prosedur pelayanan, mulai dari pencatatan data pasien, pemberian obat, hingga tindakan medis lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan, tingkat ketelitian petugas di Puskesmas Rawat Inap Alabio dapat dikategorikan baik. Petugas dinilai menjalankan tugas secara cermat, konsisten, dan mematuhi standar operasional prosedur yang berlaku. Ketelitian ini tercermin dari kehati-hatian dalam setiap tindakan serta kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut mencerminkan profesionalisme kerja dan berkontribusi secara signifikan terhadap mutu pelayanan

kesehatan yang aman, efektif, dan dapat dipercaya oleh pasien, serta meminimalkan potensi terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

b) Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah durasi atau rentang waktu yang dibutuhkan pasien sejak pertama kali datang atau mendaftar hingga akhirnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, seperti konsultasi medis, tindakan keperawatan, atau pengobatan.

Hasil wawancara dan observasi mengenai tahapan pengoperasian dalam pengadaan sudah efektif karena tahapannya sudah jelas dan terukur yang mana di ambil dari DPA yang tertera pada SKPD untuk merencanakan yang akan dilakukan pengadaan semisal di pundi menggunakan E-katalog nasional berarti menggunakan pembelanjaan nasional kemudian memilih penyedia setelah itu baru melakukan kelengkapan berkas.

3. Responsivenes

Responsiveness (dalam konteks pelayanan kesehatan) adalah kemampuan dan kesiapan tenaga kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan dalam merespons kebutuhan, harapan, dan permintaan pasien secara cepat, tepat, sopan, dan profesional.

a) Kesiapan Petugas

Kesiapan petugas adalah tingkat kesigapan, kemampuan, dan kesiapan mental maupun fisik dari tenaga kesehatan atau petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, khususnya dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat, tepat, dan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, dapat disimpulkan bahwa kesiapan petugas sudah tergolong baik. Hal ini tercermin dari tingkat kesiapsiagaan yang tinggi, respons cepat, sikap profesional, dan komitmen dalam menjalankan tugas. Petugas juga menunjukkan kesigapan dalam melayani pasien, yang secara keseluruhan mendukung kelancaran operasional serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

b) Kewajiban

Kewajiban adalah suatu bentuk tanggung jawab atau beban moral, hukum, maupun profesional yang harus dilakukan atau dipenuhi oleh seseorang atau suatu pihak terhadap pihak lain, sesuai dengan peran, fungsi, atau aturan yang berlaku. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kewajiban mencakup pelaksanaan tugas-tugas yang telah ditetapkan, seperti memberikan pelayanan medis yang sesuai standar, menjaga etika profesi, serta menjamin keselamatan dan kenyamanan pasien. Kewajiban juga menjadi tolok ukur integritas dan akuntabilitas dalam menjalankan peran sebagai tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, dapat disimpulkan bahwa petugas, pegawai, dan perawat telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kepatuhan terhadap SOP ini mencerminkan kedisiplinan, profesionalisme, dan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, mereka juga menunjukkan sikap responsif, sigap, dan profesional dalam melayani pasien, sehingga mendukung kelancaran operasional, efektivitas kerja, serta menjaga dan meningkatkan mutu serta kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat.

4. Assurance

Assurance dalam konteks pelayanan, terutama pelayanan kesehatan, merujuk pada jaminan atau kepastian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan bahwa mereka akan menerima pelayanan dengan kualitas yang baik, aman, dan profesional.

a) Daya Tanggap

Daya tanggap (dalam bahasa Inggris: responsiveness) adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang mengacu pada kemampuan dan kesediaan

petugas atau penyedia layanan untuk membantu pelanggan (pasien) secara cepat dan tepat ketika dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, dapat disimpulkan bahwa tingkat daya tanggap petugas tergolong baik. Hal ini ditunjukkan melalui kecepatan dan ketepatan mereka dalam merespons berbagai kebutuhan, permintaan, maupun keluhan pasien, baik dalam aspek pelayanan langsung maupun administratif. Petugas menunjukkan sikap sigap, responsif, dan profesional dalam menjalankan tugasnya, yang mencerminkan kesiapsiagaan serta komitmen tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Responsivitas yang konsisten ini turut mendukung kelancaran operasional puskesmas serta memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

b) Kesopanan Petugas

Kesopanan petugas merujuk pada sikap ramah, sopan santun, serta etika komunikasi yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien. Hal ini mencakup penggunaan bahasa yang baik dan santun, sikap menghargai, kesediaan untuk mendengarkan keluhan atau pertanyaan, serta tidak menunjukkan perilaku kasar atau merendahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Puskesmas Rawat Inap Alabio, dapat disimpulkan bahwa petugas medis dan non-medis menunjukkan kesopanan yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Mereka sigap dan tepat dalam menangani pasien sesuai tingkat kedaruratan, dengan penerapan sistem triase yang efektif. Hal ini mencerminkan kesiapsiagaan, profesionalisme, dan kecepatan pelayanan yang mendukung keselamatan serta kenyamanan pasien. Selain itu, petugas juga bersikap sopan, ramah, dan beretika melalui penggunaan bahasa santun dan pendekatan humanis, sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

5. Emphathy

Empathy adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman orang lain secara tulus. Dalam konteks pelayanan, empati berarti petugas mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian yang nyata terhadap kondisi dan perasaan pelanggan atau pasien, sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih personal dan manusiawi.

a) Penanganan Permintaan Khusus

Penanganan permintaan khusus adalah proses atau tindakan yang dilakukan oleh petugas atau penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan spesifik dari pelanggan atau pasien yang tidak termasuk dalam layanan standar. Ini bisa berupa penyesuaian layanan, perhatian ekstra, atau fasilitas tambahan yang diberikan untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan sesuai dengan kondisi atau permintaan khusus mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan tentang permintaan khusus cukup baik, dikarenakan kebijakan BPJS yang membatasi masa rawat inap maksimal lima hari di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio mengharuskan pasien dirujuk ke rumah sakit lanjutan jika masih memerlukan perawatan. Meskipun kebijakan ini bertujuan menjaga efisiensi dan kepatuhan terhadap regulasi, dalam praktiknya hal ini menimbulkan kendala bagi pasien yang belum pulih, karena harus keluar dan kembali mendaftar ulang di hari lain. Kondisi ini dinilai kurang fleksibel, merepotkan secara administratif, serta berisiko menghambat proses pemulihan pasien.

b) Keramahan Petugas

Keramahan petugas adalah sikap hangat, sopan, dan menyenangkan yang ditunjukkan oleh tenaga medis maupun non-medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya. Keramahan ini tercermin dari cara berbicara yang santun, sikap

terbuka dan bersahabat, serta kemampuan petugas dalam menciptakan suasana yang nyaman dan menenangkan. Keramahan menjadi bagian penting dalam pelayanan karena dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan kenyamanan pasien selama menerima perawatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keramahan petugas di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio sudah baik. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang sopan, ramah, komunikatif, responsif, dan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Pendekatan yang humanis dan empatik menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, bersahabat, dan menyenangkan bagi pasien dan keluarganya. Interaksi yang hangat serta sikap profesional petugas turut membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat hubungan positif antara petugas dan pasien, yang secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan.

A. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kelas III Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Berdasarkan penelitian ditemukan faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kelas III Pada UPT Puskesmas Rawat Inap Albio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Faktor Penghambat

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah suatu faktor yang menjadi penghambat jalannya suatu proses kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Faktor-faktor tersebut adalah:

a. Kurangnya tenaga *cleaning service* (cs) di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio

Keterbatasan jumlah tenaga kebersihan (cleaning service) di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio berdampak pada kurang optimalnya pemeliharaan kebersihan di ruang-ruang pelayanan. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kenyamanan pasien, baik yang menjalani rawat inap maupun rawat jalan, sehingga berpotensi mengganggu pengalaman mereka selama menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Kebersihan di puskesmas belum dikelola optimal, terlihat dari beberapa ruangan yang kurang bersih akibat terbatasnya tenaga cleaning service yang hanya dua orang. Kondisi ini berpengaruh pada kenyamanan pasien dan mutu pelayanan secara keseluruhan.

b. Tidak/belum ada anggaran untuk penambahan fasilitas fisik

Anggaran fasilitas fisik merujuk pada dana yang dialokasikan untuk membangun, memperbaiki, merawat, atau melengkapi sarana dan prasarana fisik dalam suatu institusi atau layanan, seperti gedung, ruang pelayanan, peralatan, dan perlengkapan pendukung lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa, keterbatasan anggaran menjadi kendala utama dalam pengadaan fasilitas fisik tambahan, seperti mesin pendaftaran digital. Akibatnya, proses administrasi awal masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu lama, terutama saat jumlah pasien meningkat. Kondisi ini menghambat efisiensi pelayanan serta mengurangi kenyamanan pasien. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan anggaran yang lebih strategis guna mendukung modernisasi fasilitas dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung yang sifatnya mendorong, menyokong, melancarkan, membantu dan mempercepat suatu pelayanan publik.

a. Etika petugas pelayanan

Etika petugas pelayanan adalah seperangkat prinsip moral dan standar perilaku profesional yang harus dipatuhi oleh tenaga kesehatan atau petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya kepada pasien dan masyarakat. Etika ini mencakup sikap,

komunikasi, dan tindakan yang mencerminkan integritas, tanggung jawab, serta rasa hormat terhadap hak-hak pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa, petugas pelayanan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, responsif, dan komunikatif dalam melayani pasien. Keramahan dan empati yang ditunjukkan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan humanis, yang berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Interaksi yang baik antara petugas dan pasien mendukung terciptanya pengalaman layanan yang positif dan meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pelayanan.

b. Peralatan medis yang memadai

Peralatan medis yang memadai adalah alat-alat kesehatan yang lengkap, berfungsi dengan baik, dan sesuai standar pelayanan, sehingga dapat mendukung diagnosa, pengobatan, dan perawatan pasien secara efektif dan aman.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa peralatan di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio sudah baik dan cukup lengkap, khususnya dalam hal penyediaan alat-alat kesehatan. Fasilitas seperti tempat tidur pasien, alat pemeriksaan, serta ruang perawatan tersedia dalam kondisi baik, tertata rapi, dan siap mendukung kelancaran pelayanan medis sesuai kebutuhan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh pada UPT Puskesmas Alabio mengenai Kualitas pelayanan pada pasien BPJS kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada pasien BPJS kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: *Pertama,* pada sub variabel Tangibles, pada indikator fasilitas fisik, kurang memadai, terutama kebersihan ruang rawat inap yang kurang terjaga karena minimnya layanan cleaning service. Pada indikator peralatan medis, sudah baik karena peralatan medis sudah memadai dan berfungsi baik. *Kedua,* pada sub variabel Reliability, pada indikator ketelitian, memiliki tingkat ketelitian yang baik Petugas medis memiliki tingkat ketelitian yang baik dan menjalankan prosedur sesuai SOP. Pada indikator waktu tunggu, kurang baik dilihat dari proses pendaftaran yang masih manual menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan, sehingga digitalisasi administrasi diperlukan.*Ketiga* pada sub variabel Responsiveness, pada indikator kesiapan petugas, sudah baik hal ini terlihat dari petugas menunjukkan kesiapan, kecepatan, dan kesigapan yang sudah baik Petugas menunjukkan kesiapan yang baik dalam merespons kebutuhan pasien. Pada indikator kewajiban, sudah baik karena SOP dilaksanakan konsisten, memperlihatkan komitmen terhadap mutu pelayanan.*Keempat* pada sub variabel Assurance, pada indikator daya tanggap, sudah baik karena petugas memiliki daya tanggap yang tinggi dan profesional dalam memberikan pelayanan.Pada indikator kesopanan petugas, sudah baik, serta menunjukkan sikap sopan dan ramah, yang membangun kepercayaan pasien.*Kelima* pada sub variabel Emphathy, pada indikator Penanganan Permintaan khusus, cukup baik, Penanganan permintaan khusus terkait kebijakan rawat inap BPJS yang terbatas lima hari dirasa kurang fleksibel dan kurang empatik terhadap kondisi pasien. Pada indikator keramahan petugas, sudah baik keramahan petugas dalam berinteraksi dengan pasien dan keluarga sudah sangat baik.
2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan pada pasien BPJS kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu: *Faktor penghambat* yang ada pada Kualitas pelayanan pada pasien BPJS

kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, *Pertama*, Kurangnya tenaga *cleaning service* (cs) di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio, mengakibatkan kebersihan ruang pelayanan kurang optimal dan mengganggu kenyamanan pasien. *Kedua*, tidak/belum ada anggaran untuk penambahan fasilitas fisik, Keterbatasan anggaran menghambat modernisasi fasilitas, menyebabkan proses manual, antrean panjang, dan menurunnya efisiensi serta kenyamanan layanan. *Faktor pendukung* yang ada pada Kualitas pelayanan pada pasien BPJS kelas III pada UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, *Pertama*, etika petugas pelayanan, sikap ramah dan empatik petugas meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pelayanan . *Kedua*, sarana dan prasarana yang tersedia di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio tergolong baik dan cukup lengkap, khususnya dalam aspek penyediaan alat-alat kesehatan. Fasilitas seperti tempat tidur pasien, peralatan pemeriksaan, serta ruang perawatan tersedia dalam jumlah memadai, tertata rapi, dan dalam kondisi yang siap pakai. Kelengkapan dan kesiapan fasilitas ini sangat mendukung proses pelayanan medis yang optimal serta memberikan kenyamanan bagi pasien selama menjalani perawatan. Dengan adanya dukungan tenaga yang cukup dan fasilitas yang memadai, pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Rawat Inap Alabio dapat berjalan dengan lancar sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik*.

Anonim. *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)*.

Anggraeni Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.* Yogyakarta : DEEPUBLISH.

Anita Betri, Febriawati Henni, dan Yandrizal. 2019. *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional.* Yogyakarta : DEEPUBLISH.

Ahmad Mustanir. 2022. *Pelayanan publik.* Jawa Timur : Qiara Media

Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.

Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.

Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrikdi Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.

Berutu Fitrina 2020. *"Kualitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial(BPJS kesehatan)"*

Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.* Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : GAVA MEDIA.

Nahwan 2020. "*Kualitas Pelayanan kesehatan Pada puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong"*Sekolah Tinggi Administrasi (STIA) Amuntai.

Riadi Mochlicin. 2020. *Kualitas Produk*. (Online),https://www.kajianpustaka.com/2020/02/kualitas-produk-pengertian-manfaat-dimensi-perspektif-dan-tingkatan.html, diakses 19 Juni 2022.

Siyoto Sandu, M. Sodik Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta : Literasi Media Publishing.

Sugiyono, 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.