

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA PUSKESMAS PASUNGAN KECAMATAN DAHA UTARA

Armanda ¹, Barkatullah ², Djayeng Turano Gunade ³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: mandaarmanda2003@gmail.com

ABSTRAK

Melihat kondisi kesehatan saat ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat mempengaruhi. Dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan, masih banyak terdapat kelemahan sehingga pemberian pelayanan yang prima dan optimal belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS pada Puskesmas dan faktor yang mempengaruhi dan faktor pendukung kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas serta upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap pasien BPJS pada Puskesmas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Pasungan Kecamatan Daha Utara dalam pelaksanaan bisa disimpulkan belum baik. *Pertama*, ketampakan fisik yaitu kuantitas SDM pegawai, penampilan fasilitas fisik ruangan, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. *Kedua*, keandalan yaitu kepastian waktu dan kualitas pelayanan Kesehatan dan kedisiplinan pegawai pada Puskesmas dan kualitas SDM belum baik dikarenakan dokter umum hanya satu orang dan jadwal belum juga sering digantikan sama bidan atau perawat sehingga pelayanan belum maksimal. *Ketiga*, daya tanggap yaitu kemampuan petugas dalam menangani pasien, lamanya waktu pemeriksaan pasien juga belum baik karena dokter yang sering digantikan dan adanya kendala jam kerja / eror. *Keempat* untuk jaminan (*assurance*), ketersediaan obat dalam memenuhi pelayanan untuk kebutuhan pasien baik. *Kelima*, jaminan yaitu keramahan dan kesopanan tuturkata pemberi layanan serta jujur dalam member layanan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas yaitu : *Pertama*, tidak adanya peningkatan tenaga ASN dari pusat yang mengakibatkan kekurangan dokter umum. *Kedua*, sarana dan prasarana, ruangan yang kurang memadai, alat bantu kesehatan yang masih kurang lengkap dan serta masih kurang memadainya teknologi pendukung seperti jaringan internet. *Ketiga*, lokasi Puskesmas yang sulit dijangkau oleh masyarakat luas. Faktor pendukung kualitas pelayanan pada Puskesmas yaitu : Meningkatkan pelayanan yang ada di Puskesmas dengan mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai dengan profesi dan keahliannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan Upaya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Pasungan Kecamatan Daha Utara. Meningkatkan sarana prasarana dengan menambah atau mengganti sarana yang sudah rusak. Merelokasi tata letak puskesmas agar mudah dijangkau masyarakat untuk berobat. Melakukan rekrutmen tenaga kontrak.

Saran kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan diharapkan agar dapat membantu menambah jumlah tenaga ASN dokter umum maupun penambahan kelengkapan alat bantu kesehatan dan teknolog yang menunjang pelayanan kesehatan. Kepada Kepala Puskesmas ada baiknya melakukan tinjauan atas kualitas kerja pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepada pegawai Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas yaitu dengan cara selalu melakukan peningkatan kinerja.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, penyelenggara jaminan sosial (BPJS), Puskesmas Pasungan*

ABSTRACT

Given the current state of health care, several factors significantly influence it. Many weaknesses remain in the delivery of healthcare services, resulting in inadequate and optimal service delivery. Based on this, this study aims to determine the quality of healthcare services for BPJS Kesehatan patients at community health centers (Puskesmas), the factors that influence and support the quality of healthcare services at Puskesmas, and the efforts being made to improve the quality of healthcare services for BPJS healthcare

patients at Puskesmas. This study used a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The data sources were taken through purposive sampling of 13 people. After the data was collected, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and verification/conclusion drawing. The results of the study indicate that the quality of health services for patients of the Social Security Administration (BPJS) at the Pasungkan Community Health Center in North Daha District in terms of implementation can be concluded as not yet good. First, physical appearance, namely the quantity of human resources employees, the appearance of physical facilities of the room, facilities and infrastructure that are still inadequate. Second, reliability, namely the certainty of the timeliness of health service information and employee discipline at the Community Health Center and the quality of human resources is not good because there is only one general practitioner and his schedule is also often replaced by midwives or nurses so that the service is not optimal. Third, responsiveness, namely the ability of officers in handling patients, the length of patient examination time is also not good because doctors are often replaced and there are obstacles such as slowness/errors. Fourth, for assurance, the availability of drugs to meet the service needs of patients is good. Fifth, assurance, namely the friendliness and politeness of service providers and honesty in providing good service. Factors that influence the quality of service at the Community Health Center are: First, the absence of civil servant recruitment from the central government has resulted in a shortage of general practitioners. Second, as well as facilities and infrastructure, inadequate rooms, incomplete medical aids and inadequate supporting technology such as internet networks. Third, the location of the Community Health Center is difficult to reach by the wider community. Supporting factors for the quality of service at the Community Health Center are: Improving existing services at the Community Health Center by participating in training according to their profession and expertise. To improve the quality of service, efforts are made to improve the Quality of Health Services for Patients of the Social Security Administration (BPJS) at the Pasungkan Community Health Center, Daha Utara District. Improve facilities and infrastructure by adding or replacing damaged facilities. Relocate the layout of the community health center so that it is easily accessible to the public for treatment. Conduct recruitment of contract workers. Suggestions to the Hulu Sungai Selatan Regency Health Office are expected to help increase the number of civil servant general practitioners and add completeness of medical aids and technology that support health services. It is advisable for the Head of the Community Health Center to conduct a review of the quality of work of Community Health Center employees in providing health services. It is hoped that the Community Health Center employees can improve the quality of health services at the Community Health Center by always improving their performance.

Keywords: *Quailty of Service, social security organzer (BPJS), Pasungkan Health Center*

PENDAHULUAN

Menurut Falsafah Dasar Negara Pancasila, sila ke-5 pada dasarnya ditujukan untuk kesehatan masyarakat. Hal ini juga berlaku pada Pasal 28 H dan Undang – Undang Dasar 1945. Dalam Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, di tegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Kesadaran akan pentingnya jaminan sosial terus tumbuh sesuai dengan Pasal 134 ayat 2 UUD 1945 yang menyatakan bahwa negara sedang membangun sistem jaminan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia. Setelah Sistem Jaminan Sosial ditetapkan dalam reformasi UUD 1945, amandemen Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) tahun 2004 menegaskan bahwa pemerintah dan masyarakat memiliki komitmen yang kuat untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh umat manusia. Sebagai salah satu bentuk jaminan sosial, tujuan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah untuk menjamin agar setiap warga negara dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dengan baik.

Salah satu fenomena yang saat ini terjadi di Indonesia terkait kesehatan masyarakat umum adalah minimnya akses layanan kesehatan bagi masyarakat umum. Fenomena ini tidak hanya terjadi

di perkotaan, tetapi juga di pedesaan, sehingga masyarakat umum umumnya menyadari bahwa ada orang miskin di mana-mana.

Selanjutnya, faktor lain yang berkontribusi adalah sifat manusia yang relatif lamban, yang mengakibatkan kurangnya informasi. Misalnya, pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan kewajiban sebagai warga negara mengharuskan adanya bantuan medis agar mereka dapat terlindungi dari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti tenaga medis yang kurang berpengalaman atau ceroboh. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan telah ditetapkan. Implementasi Program Jaminan Kesehatan yang dimotori BPJS Kesehatan dimulai pada tanggal 1 Januari 2014. Inisiatif ini dikenal juga dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Tujuan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah memberikan perlindungan kesehatan berupa manfaat pemeliharaan kesehatan melalui berbagai metode yang mengurangi kebutuhan kesehatan yang diberikan kepada setiap individu yang telah membayar atau menerima iuran dari pemerintah.

Inilah Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mencakup seluruh komponen BPJS pemerintah (Pusat dan Daerah), fasilitas kesehatan, pelayanan pemberi, dan organisasi penting lainnya sebagai acuan dalam pelaksanaan program JKN.

Informasi Penerima Bantuan Iuran PBI dapat dilihat di media sosial. Sebagai penerima Bantuan Iuran PBI, masyarakat dapat memanfaatkan sistem pelayanan kesehatan dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Gelandangan, pengemis, orang terlantar, dan lain-lain dianggap sebagai tanggung jawab pemerintah daerah karena terdapat informasi lebih rinci yang diberikan oleh pemerintah mengenai pedoman pelayanan kesehatan untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan. Selain itu, hal ini berlaku bagi masyarakat yang miskin dan tidak mampu melakukan rutan atau lapas serta masyarakat yang panti-panti sosial.

Mekanisme Pengumpulan dan Analisis Data untuk Bantuan Iuran PBI. Kementerian Sosial bertanggung jawab atas pemenuhan persyaratan bagi calon Penerima Bantuan Iuran PBI. Dinas Sosial Kabupaten/Kota setempat melakukan pengumpulan dan validasi data berdasarkan kriteria yang telah disebutkan. Hasil validasi tersebut dikirimkan ke dinas sosial untuk dicatat sebagai sasaran Penerima Bantuan Iuran (PBI), yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan.

Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan didirikan oleh Menteri Sosial, kemudian dialihkan oleh Kementerian Kesehatan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) sebagai peserta PBI jaminan kesehatan.

Pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur sistem pemerintahan dan rumah tangganya sendiri di bidang kesehatan dengan memilih kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan yang dimiliki daerah. Untuk mewujudkan komitmen global sebagaimana amanat resolusi WHA ke-58 tahun 2005 di Jenewa yang menginginkan setiap negara Mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC) bagi seluruh penduduk, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu komponen sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme jaminan kesehatan sosial wajib berdasarkan peraturan SJSN tahun 2004 dengan tujuan untuk mengurangi kebutuhan kesehatan masyarakat umum Republik Indonesia. Sedangkan Kartu Indonesia Sehat (KIS)

dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan merupakan anggota Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Selain itu, Asuransi Kesehatan (ASKES) merupakan program asuransi kesehatan yang diberikan kepada PNS.

Kabupaten Hulu Sungai Selatan Pemerintah berupaya dengan jalan memberikan keringanan kepada penduduk di Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam hal biaya mengatasi masalah kesehatannya dengan melakukan pembebasan biaya pelayanan kesehatan dasar sampai rawat inap kelas III di semua unit Kesehatan di kabupaten Hulu Sungai Selatan. Melalui kebijakan ini maka diharapkan tidak ada lagi masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang tidak dapat mengatasi masalah kesehatannya karena alasan ekonomi atau tidak memiliki biaya.

Pemberian pelayanan kesehatan dasar yang diberikan pada masyarakat itu, diberlakukan pada 13 Puskesmas dan Rumah Sakit kabupaten Hulu Sungai Selatan. Sementara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada seluruh masyarakat kabupaten Hulu Sungai Selatan dengan persyaratan yang harus dibawa yaitu Kartu JKN / KIS (Kartu Indonesia Sehat) atau kartu Askes untuk pegawai dan apa bila tidak memiliki kedua kartu itu, cukup dengan membawa kartu keluarga yang nantinya petugas kesehatan akan memeriksa NIK dari kartu keluarga tersebut apakah masyarakat ini sudah terdaftar sebagai peserta JKN kabupaten Hulu Sungai Selatan, tapi bila belum terdaftar maka masyarakat tersebut bisa minta di daftarkan sebagai peserta JKN - KIS melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Dalam Hal untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan dari 21 Puskesmas yang tersebar di 11 kecamatan, Namun terkait banyaknya kasus yang belum terselesaikan, Kepala Dinas Kesehatan menyatakan ada beberapa jenis kasus yang belum terselesaikan, seperti Operasi Jantung, Ct Scan, Kecelakaan lalu Lintas, Bedah Plastik, dan Kegiatan pelaksanaan program kesehatan JKN di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Ada beberapa kondisi faktual yang bisa dievaluasi, artinya masyarakat umum belum mengetahui keberadaannya program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN) yang bergulir di masyarakat dengan kata lain jika tidak disosialisasikan dengan luas maka tujuan dari program ini dapat sesegera mungkin di capai. Permasalahan lain yang muncul adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri Penyuluhan kesehatan yang dilakukan oleh pegawai setempat dan kurang sosialisasi adalah dengan menjalani pola hidup sehat.

Efektivitas program JKN pada awal pelaksanaannya mengalami beberapa kendala seperti belum semua penduduk tercakup menjadi peserta, distribusi pelayanan kesehatan yang belum merata, kualitas pelayanan kesehatan yang bervariasi, sistem rujukan serta pembayaran yang belum optimal.

Seiring dengan mulai berlakunya Sistem Jaminan Sosial Nasional di indonesia pada tanggal 1 Januari 2014 pada tahun 2009, Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa semua masyarakat di indonesia penduduk Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang belum mempunyai Jaminan ikut Program Kartu Sehat juga mengalami pertumbuhan sebagai hasil dari penerapan Jaminan Kesehatan Nasional mengenai Cakupan Kesehatan Universal (UHC), dimana Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungi Selatan telah memberikan panduan bagi peserta dan Sistem Jaminan Sosial Nasional dengan melaksanakan Program Kartu Sehat.

Dari hasil Pemetaan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebanyak 9.535 jiwa penduduk dibiayai oleh Pemerintah Daerah Hulu Sungai Selatan menjadi peserta JKN sebagai Penerima Bantuan Iuran sesuai dengan surat keputusan bupati Hulu Sungai Selatan nomor 234 tahun 2014 tentang penetapan kepesertaan Program Jaminan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Hulu Sungai Selatan / penerima Bantuan Iuran. Adapun Penerima Bantuan Iuran (PBI) ini pembiayaannya di

tanggung oleh pemerintah daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan melalui DPA SKPD Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan tahun anggaran 2014 dengan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan cabang Barabai disahkan melalui Perjanjian kerja sama antara BPJS kesehatan cabang barabai dengan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan tentang Jaminan Kesehatan bagi Penduduk yang di daftarkan oleh pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan No. 36/KTR/ 0414 dan No.441.7 / 02/ Dinkes / 2014.

Program Penerima bantuan Iuran (PBI) berlaku sejak April 2014 sampai dengan sekarang tahun 2019. Kepesertaan Program Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah Masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Selatan diikuti sertakan dalam Jaminan Kesehatan Nasional, yang merupakan Penduduk Kabupaten Hulu Sungai Selatan yg didaftarkan oleh Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan dengan data awal sejumlah 9.535 Jiwa. Peserta Tambahan Program jaminan Kesehatan Nasional melalui Program Jaminan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Penerima Bantuan Iuran Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebanyak 3000 orang peserta ini di tetapkan pada tanggal 1 April 2019. Maka jumlah keseluruhan PBI yang di bayarkan oleh Pemerintah daerah ke BPJS kesehatan Sebanyak 12.335 jiwa, dengan pemberian manfaat berupa manfaat jaminan kesehatan yang akan memberikan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan manfaat Jaminan Kesehatan yg akan diberikan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan manfaat Jaminan Kesehatan Nasional dalam sistem jaminan sosial nasional. Untuk hak kelas perawatan rawat jalan dan rawat dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan memberikan Jaminan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam bentuk Jaminan Kesehatan Nasional yang ddana oleh Pemerntah daerah Kabupaten Hulu Sunga Selatan sebaga Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sesuai dengan Peraturan Bupat Hulu Sungai Selatan Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Cakupan Semesta Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan untuk Menjamin Kesehatan Masyarakat di wilayahnya. Dengan ditandatanganinya Perjanjian kerja sama, seluruh masyarakat di kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah 100% terjamin kesehatannya. Jadi tidak ada permasalahan orang yang tidak punya uang untuk tidak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada tanggal 1 Januar 2019 Pemerntah Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang Telah memperoleh Predkat UHC dan menjadi kabupaten ketiga d Provinsi Kalimantan Selatan dengan mendaftarkan Penduduk HSS yang belum terdaftar sebaga peserta JKN - KS.

Kondisi kesehatan saat ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang memiliki dampak besar. Beberapa faktor utama yang memengaruhi permasalahan kesehatan meliputi urbansasi penduduk, kondisi pembuangan lmbah, tingkat pendidikan, lingkungan, peran tenaga kesehatan, serta aspek budaya. Oleh karena itu, puskesmas sebagai unit pelaksana teknis dari dinas kesehatan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan kesehatan tingkat pertama di wilayah kerjanya masing-masing. prima bagi masyarakat maka untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan kesehatan tersebut di selenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu.

Puskesmas memiliki ikatan yang erat dengan mutu pelayanan kesehatan dasar, yang mengandung arti bahwa puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menjaga dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut bagi masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan dasar merujuk pada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pasien yang mampu memberikan kepuasan, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan perhatian terhadap kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pasien sebagai pusat dalam penyediaan layanan, dan hal ini menjadi syarat penting guna memberikan kepuasan

kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat menginginkan agar pelayanan kesehatan diselenggarakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, merata, dan tanpa diskriminasi, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima layanan dapat dijamin dan terlindung.

“Pada penelitian ini di latar belakang oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan salah satu Puskesmas yang tergolong masih belum memenuhi standar pelayanan yang maksimal, Pelayanan berobat selain sebagai salah satu kebutuhan masyarakat juga merupakan faktor yang dominan. Oleh karena itu, Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan harus mendukung inisiatif kesehatan yang komprehensif, terpadu, merata, dapat diakses, dan terjangkau oleh masyarakat, melalui peran dan aktif melayani masyarakat, serta dengan memanfaatkan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh masyarakat dan pemerintah. Upaya kesehatan tersebut dilaksanakan dengan memberikan bantuan kepada masyarakat umum guna mencapai hasil kesehatan yang optimal, tanpa membebankan kewajiban apapun kepada individu atau pengguna layanan JKN.”

Kecamatan Daha Utara Puskesmas Pasungkan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif. Namun kenyataannya sampai saat ini pelayanan kesehatan yang diberikan belum terpenuhi. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

Adapun masalah yang didapatkan peneliti dari beberapa pasien miskin pengguna layanan JKN melalui BPJS Kesehatan yaitu :

1. Sebagian Pelayanan medis di Puskesmas Pasungkan masih belum optimal, dikarenakan Dokter Umum Puskesmas Pasungkan hanya ada 1 orang, sedangkan jumlah penduduk di wilayah kerja sesuai data Pusdatin tahun 2025 adalah 13.177 orang. Dan juga Dokter Umum tersebut sering melaksanakan tugas luar, karena merangkap sebagai Ketua Tim Penggerak PKK Kec. Daha Utara, sehingga pelayanan medis seringkali dilimpahkan ke tenaga kesehatan lainnya seperti Perawat atau Bidan.
2. Pelayanan kepada pasien terkadang terlambat, mengingat sudah dilaksanakannya Rekam Medik Elektronik dan pelaksanaan integrasi Layanan Primer Puskesmas, sesuai dengan Kepmenkes No. HK.02.01/MENKES/1030/2023 tentang Petunjuk Teknis integritas Pelayanan Kesehatan Primer, yang memuat berbagai macam skrining kesehatan, sehingga untuk melayani 1 orang pasien saja, memerlukan waktu yang lebih lama.
3. Pasien menunggu lama di loket kartu pendaftaran dikarenakan jaringan internet sering lelet atau error jadi untuk mengecek NIK peserta JKN jadi terhambat karena peserta JKN sebenarnya masih ada yang belum memegang kartu BPJS sedangkan mereka sudah terdaftar sebagai peserta BPJS yang dijamin oleh Pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA PUSKESMAS PASUNGKAN KECAMATAN DAHA UTARA**”

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi observasi, dokumentasi, dan

wawancara. Data sumber diperoleh melalui pengambilan sampel secara sengaja (*purposeful sampling*) dari sekitar 13 orang. Setelah pengumpulan data, analisis meliputi redundansi data, analisis data, dan verifikasi data untuk menyortir temuan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan empat indikator yang berfokus pada teori Kualitas Pelayanan pada teori Zethamal, Parasuraman, dan Berry dalam Lisda (2019 : 53) adapun hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut ini:

1. Ketampakan fisik

- a. Kuantitas SDM

Dapat disimpulkan bahwa kuantitas SDM masih belum baik. belum optimalnya Pelayanan dikarenakan kurangnya dokter umum walaupun selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan juga selalu mengikuti pelatihan-pelatihan untuk mengoptimalkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..

- b. Sarana dan Prasarana

Dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana belum baik. fasilitas ruangan dan alat kerja / kesehatan, serta pendukung lainnya belum memadai dan alat kesehatan yang belum lengkap dan memadai untuk digunakan oleh Petugas Pelayanan Kesehatan.

2. Sumber Daya Reliabilitas (Keandalan)

- a. Disiplin Pegawai

Dapat disimpulkan hasil wawancara dan observasi disiplin pegawai masih kurang untuk pelayanan Kesehatan dan jam kerja yang diberikan oleh Puskesmas Pasungkan juga belum baik dan benar. Pelayanan yang diberikan Puskesmas sudah sesuai dengan prosedur dengan penuh tanggung jawab namun masih kurang maksimal karena kurangnya dokter umum.

- b. Kualitas SDM

Dapat disimpulkan bahwa Dari observasi yang peneliti lakukan terlihat dilapangan dari segi SDM pegawai Puskesmas Pasungkan baik dalam melayani konsumen atau masyarakat yang berobat akan tetapi belum maksimal karena seringkali dokter umum digantikan oleh bidan atau perawat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

- a. Respon dalam menangani pasien dan lamanya penanganan pasien.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara observasi, dan dokumentasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan Responsiveness atau daya tanggap melayani pasien BPJS kesehatan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih belum baik dikarenakan yang seharusnya menangani pasien itu adalah dokter namun seringkali digantikan oleh bidan atau perawat dan lamanya waktu pemeriksaan juga belum baik karena dokter yang seringkali digantikan dan adanya kendala jam kerja / eror.

4. Jaminan (Assurance)

- a. Ketersediaan Obat

Dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dan observasi Ketersediaan Obat pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah baik dan data dokumentasi sesuai dengan standar pelayanan.

5. Emphaty (Empat)

a. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Assurance atau Jamnan terhadap kesopanan, keramahan dan kejujuran yang dimiliki pegawai pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah baik dan data dokumentasi sesuai dengan standar pelayanan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jamnan Sosal (BPJS) Pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara” terdiri dari :

1. Faktor Pendukung

a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Hal itu terlihat dari penyampaian masyarakat / pasien merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas, karena memberikan pelayanan dengan optimal yang membuat masyarakat/pasien merasa pelayanan maksimal untuk berobat.

2. Faktor Penghambat

a. Tidak adanya pengangkatan tenaga asn dari pusat yang mengakibatkan kekurangan dokter umum pada Puskesmas Pasungkan

b. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat dikatakan turut mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tersedanya sarana dan prasarana yang memadai tentunya akan membantu memaksimalkan kinerja pegawai Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

c. Tata letak Puskesmas yang agak kedalam. Hal itu terlihat dari fasilitas fsk berupa lokasi Puskesmas yang berada jauh di dalam sehingga sulit dijangkau bagi masyarakat secara luas, area tempat parkir kendaraan yang berada jauh untuk pasien / masyarakat, sehingga membuat pelayanan kurang maksimal. Mengenai tata letak masih kurang cukup terjangkau masyarakat dikarenakan masuk kedalam.

3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jamnan Sosal (BPJS) Pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara.

a. Upaya Meningkatkan Kuantitas SDM.

Kebijakan yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan rekrutmen dokter umum dikatakan turut mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan pelaksanaan kesehatan yang berkualitas pada Puskesmas Pasungkan. Dari hasil observasi adanya upaya pada Puskesmas Pasungkan, memang cukup baik. Hal itu terlihat dari penyampaian kepala puskesmas untuk menambah dokter umum dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas, karena memberikan pelayanan dengan optimal yang membuat masyarakat / pasien merasa pelayanan maksimal untuk berobat.

b. Meningkatkan Sarana Prasarana.

Sarana dan prasarana dapat dikatakan turut mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tersedanya sarana dan prasarana yang memadai tentunya akan membantu memaksimalkan kinerja pegawai Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

d. Upaya relokasi tata letak.

Mengenai upaya relokasi tempat cukup baik untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, relokasi tempat dapat dikatakan turut mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai tentunya akan membantu memaksimalkan kinerja pegawai Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

e. Upaya pada Keandalan daya tanggap.

Upaya rekrutmen tenaga kontrak merupakan hal yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan pelaksanaan kesehatan yang berkualitas pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan guna mencapai rasa kepuasan dalam diri pasien / masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan tersebut.

SIMPULAN

Hasil Dari pelaksanaan kegiatan penelitian berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama melakukan penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara.

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara dalam pelaksanaan masih belum baik. *Pertama*, ketidaksiapan fasilitas kuantitas SDM pegawai, penampilan fasilitas fisik ruangan, sarana dan prasarana yang belum baik. *Kedua*, keandalan yaitu kedisiplinan pegawai pada Puskesmas dan kualitas SDM belum baik dikarenakan dokter umum hanya satu orang dan jadwal beliau juga sering digantikan oleh bidan atau perawat sehingga pelayanan belum maksimal. *Ketiga*, daya tanggap yaitu kemampuan petugas dalam menangani pasien, lamanya waktu pemeriksaan pasien, masih belum baik dikarenakan yang seharusnya menangani pasien itu adalah dokter sering kali digantikan oleh bidan atau perawat dan lamanya waktu pemeriksaan juga belum baik karena dokter yang sering digantikan dan adanya kendala jaringan listrik / error. *Keempat* untuk jaminan (*assurance*), ketersediaan obat dalam memenuhi pelayanan untuk kebutuhan pasien baik. *Kelima*, jaminan yaitu keramahan dan kesopanan tuturkata pemberi layanan serta jujur dalam memberi layanan baik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu : *Pertama*, tidak adanya pengangkatan tenaga ASN dari pusat yang mengakibatkan kekurangan dokter umum. *Kedua*, sarana dan prasarana seperti tempat ruangan yang kurang baik, alat bantu kesehatan yang masih kurang lengkap dan masih kurang memadainya teknologi pendukung seperti jaringan internet sehingga menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Ketiga*, lokasi Puskesmas yang sulit dijangkau oleh masyarakat luas.
3. Faktor pendukung kualitas pelayanan pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu : Meningkatkan pelayanan yang ada di Puskesmas Pasungkan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai dengan profesi dan keahliannya dikarenakan hanya dengan itu masyarakat dapat terlayani dengan optimal. sehingga pelayanan yang dibutuhkan menjadi maksimal.

4. Upaya- upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pesein Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Puskesmas Pasungkan Kecamatan Daha Utara. Meningkatkan sarana prasarana dengan menambah atau mengganti sarana yang sudah rusak. Merelokasi tata letak puskesmas agar mudah di jangkau masyarakat untuk berobat. Melakukan rekrutmen tenaga kontrak agar masyarakat mendapat pelayan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1)*, Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, 2024.

Anonim. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tentang Penerima Bantuan iuran Jaminan Kesehatan

Anonim, (2004). *Nomor 40 Tentang Undang - Undang Tentang Sistem Jaminan Sosial Tahun 2004*

Anonim, (2014). *Nomor 28 Tentang Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*

Anonim, (2018). *Nomor 82 Tentang Jaminan Kesehatan*.

Agustino, Leo, 2008. *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta : Bandung Anggara Sahya, 2016. *ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Cv. Pustaka Setya

Agustino, Leo, 2016 *Dasar Dasar kebijakan Publik, Bandung, ALFABETA, CV*

J. Moleong, Lexy. 2019. *Metodolog Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. bandung : PT Revka Adtama.

Mutarn Diah, Arf Zanudin, 2014. *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan publik*, Yogyakarta : CAPSBud, Winarno. 2002. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Meda. Presendo

Muhammad Nurfauz, 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kertanegara*. Samarinda : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

<http://www.jkn.kemkes.go.id/detailfaq.php?d=1> Heru. 2014 Diakses tanggal 25 Januari 2025.

<http://www.jkn.kemkes.go.id/detailberta.php?d=59> PB Diakses tanggal 25 Januari 2025.