

## **KUALITAS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI PUSKESMAS KEPADANGAN KABUPATEN SIDOARJO**

**Dwi Kurnia Ningrum**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[dwikurnia.19061@mhs.unesa.ac.id](mailto:dwikurnia.19061@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan publik menjadi hal penting bagi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan dapat dicapai melalui layanan kesehatan yang bermutu. Pemerintah menjamin kesehatan masyarakat melalui pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional. Selama ini dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan permasalahan pelayanan pasien BPJS yaitu antrian pelayanan, lamanya pengambilan tindakan kepada pasien, dan lamanya waktu tunggu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. Dalam melakukan analisis, peneliti menggunakan teori Hadiyati, dkk (2017) yang terdiri atas 11 aspek. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan baik dan memuaskan. Aspek yang menunjang kualitas pelayanan adalah pelayanan medik, keamanan, akses, transparansi informasi, kesetaraan, iuran biaya, dan kualitas antar bagian. Sedangkan aspek yang perlu ditingkatkan adalah sarana prasarana, karyawan, pelayanan administrasi serta aspek kepercayaan. Saran yang bisa peneliti berikan kepada Puskesmas Kepadangan adalah menambah ruangan, menambah jumlah karyawan serta menepati standar waktu pelayanan dan menyampaikannya kepada pasien agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pasien, BPJS Kesehatan.

### **Abstract**

Public services are important for government to meet the needs and welfare all of community. Welfare can be achieved through quality health services. The government guarantees public health through the establishment of BPJS with the National Health Insurance program. In its implementation, there are still many problems with BPJS patient services, namely service queues, length of time to take action on patients, and length of time waiting for services. The purpose of this research to describe the service quality of BPJS Health patients at Kepadangan Public Health Center. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The focus in this study is the quality of BPJS patient care carried out at the Kepadangan Public Health Center, Sidoarjo District. In conducting the analysis, the researchers used the theory of Hadiyati et al (2017) regarding service quality based on the expectations of JKN patients which consists of 11 aspects. The results of this study indicate that the quality of service for BPJS Kesehatan patients at the Kepadangan Public Health Center is good and satisfactory. Aspects that support service quality are medical services, security, access, information disclosure, balance, costs, and quality between departments. While aspects that need to be improved are infrastructure, manpower, administrative services and aspects of trust. Suggestions that researchers can give to the Kepadangan Public Health Center are adding rooms, increasing the number of employees and adhering to service time standards and conveying them to patients so as not to disturb patient comfort.

**Keywords:** Service Quality, patient service, BPJS Health.

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk membantu, mengurus dan menyiapkan kebutuhan baik berupa jasa atau barang (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki tujuan dan kepentingan berbeda. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Di sisi lain Trenda Aktiva Oktariyanda dan Meirinawati (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh agen pemerintah melalui pegawai-pegawainya. Pelayanan publik yang berkualitas adalah usaha instansi dalam memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Chaq, 2022). Peningkatan kesejahteraan salah satunya melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat dan sesuai standar kode etik profesi (Rovendra, 2020). Peningkatan kualitas pelayanan jasa menjadi salah satu solusi untuk menyelesaikan persoalan pelayanan pemerintah yang dirasa masih kurang (Oktariyanda dan Rahaju, 2018). Dalam upaya menyejahterakan masyarakat di bidang kesehatan, pemerintah menjamin kesehatan masyarakat melalui BPJS Kesehatan dengan program jaminan Kesehatan Nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dibentuk dalam rangka menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial yang dimaksud merupakan bentuk perlindungan sosial dengan tujuan menjamin seluruh rakyat supaya bisa memenuhi kebutuhan dasar kehidupannya secara layak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Dewan Jaminan Sosial Nasional, pada akhir 2019 sebanyak 224 juta dari total 269 juta penduduk Indonesia telah mendaftar program JKN. Kepesertaan JKN sampai dengan Desember 2018 telah mencakup 77% penduduk di Indonesia atau 208 juta peserta. Berdasarkan data Dewan Jaminan Sosial tersebut, Jawa Timur menduduki posisi kedua pendaftar BPJS Kesehatan tertinggi setelah Jawa Barat pada tahun 2018 dengan angka 26.97.274 jiwa. Penduduk yang mendaftar JKN di Jawa Timur terus meningkat dari tahun ke tahun sebagai bentuk kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan kesehatan untuk meningkatkan taraf kehidupannya. Salah satu wilayah dengan peserta JKN tertinggi di Jawa Timur adalah Sidoarjo dimana persentase penduduk

yang memiliki jaminan kesehatan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020– 2021 menembus angka 44,84 persen. Sidoarjo merupakan salah satu kawasan yang terus berkembang. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen meningkatkan layanan kesehatan yang ideal untuk masyarakat, utamanya dengan menjamin kesehatan masyarakat melalui program BPJS Kesehatan. Kepesertaan BPJS Kesehatan banyak memberikan manfaat karena memberikan jaminan kesehatan bagi pasien sehingga pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan akan mengurangi rasa khawatir akan biaya yang dikeluarkan. Namun dibalik manfaat-manfaat yang dirasakan, dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan permasalahan pasien BPJS yang sampai saat ini belum teratasi, utamanya pada aspek kualitas pelayanan. Harapan masyarakat pada pelayanan BPJS Kesehatan adalah memberikan kemudahan dan kualitas pelayanan yang layak di bidang kesehatan, tetapi pada kenyataannya pelayanan untuk pasien BPJS Kesehatan masih belum maksimal. Permasalahan pasien BPJS diungkap dalam penelitian Anjarsari dkk (2020) dimana pasien BPJS mengadukan terkait lamanya waktu pelayanan administrasi dan pelayanan dokter. Permasalahan lain juga terjadi di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang yang dikemukakan dalam penelitian dari Rusmawati et al (2021) yang menjelaskan ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan pada pelayanan obat pada bagian farmasi, pasien mengeluhkan pegawai tidak memberikan penjelasan obat dari segi efek samping dan kegunaannya serta jadwal tunggu obat tidak tepat waktu. Permasalahan yang masih dirasakan oleh pasien BPJS mengindikasikan bahwa diperlukan penelitian lebih detail mengenai kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan.

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk masyarakat. Puskesmas memiliki fungsi promotif dan preventif dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 7 menyatakan bahwa puskesmas berwenang dalam pelaksanaan pencatatan, pelaporan, serta evaluasi terhadap mutu dan akses atas pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian Muazansyah (2019), Puskesmas masih belum mampu memberikan kepuasan pasien dalam upaya pemberian layanan kesehatan. Sebagai ujung tombak layanan kesehatan, maka Puskesmas perlu memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanannya (Wati, 2014).

Salah satu puskesmas di Sidoarjo yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah

Puskesmas Kepadangan. Puskesmas Kepadangan merupakan satuan organisasi dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas Kepadangan bertekad memberikan pelayanan yang inovatif dan prima dengan berbekal peningkatan profesionalisme dan sumber daya kesehatan. Puskesmas Kepadangan mengusung motto TULIP (Totalitas Untuk Layanan Inovatif dan Prima). Puskesmas Kepadangan memiliki visi yaitu mewujudkan Kabupaten Sidoarjo yang sejahtera, maju,berkarakter dan berkelanjutan. Setiap harinya Puskesmas Kepadangan melayani pemeriksaan pasien yang jumlahnya cukup banyak. Berikut ini ditampilkan jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan pada tahun 2022.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Peserta BPJS Kesehatan per Tanggal 24 Desember 2022**

No	Bulan	Kunjungan Peserta Sakit
1	Januari	1.516
2	Februari	1.457
3	Maret	1.353
4	April	1.524
5	Mei	1.352
6	Juni	2.016
7	Juli	2.021
8	Agustus	1.999
9	September	2.159
10	Oktober	1.715
11	November	2.071
12	Desember	1.556

Sumber: Data Puskesmas Kepadangan, 2022

Permasalahan yang dihadapi Puskesmas Kepadangan adalah antrian pelayanan karena banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan sehingga menyebabkan waktu pelayanan menjadi lama. Hal ini disampaikan oleh Ibu Fauziyah sebagai pasien BPJS Kesehatan yang rutin kontrol di Puskesmas Kepadangan yang menyebutkan bahwa antriannya menunggu lama. Selain itu permasalahan selanjutnya adalah ketidaksesuaian waktu pada pelayanan farmasi dimana waktu yang dicantumkan dalam standar pelayanan 30 menit akan tetapi pada kenyataannya tidak ada kejelasan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan pasien. Dalam pelayanan publik, ketepatan waktu penyelesaian menjadi sangat penting karena merupakan salah satu aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan, apalagi dikaitkan dengan obat yang diterima pasien harus segera diberikan supaya pasien dapat mengonsumsi obat untuk meredakan penyakit yang

diderita. Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam terkait Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Informan pada penelitian ini merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo yang meliputi Kepala Puskesmas Kepadangan, pegawai administrasi, pegawai farmasi, dokter pemeriksaan umum, dan tujuh pasien BPJS yang periksa di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terlaksana di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo yang diidentifikasi berdasarkan teori Hadiyati, dkk (2017) yang meliputi sarana prasarana, karyawan, pelayanan medik, pelayanan administrasi, keamanan, kepercayaan, akses, transparansi informasi, kesetaraan, iuran biaya dan kualitas antar bagian. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Sarana Prasarana**

Sarana Prasarana menunjukkan ketersediaan, kelengkapan fasilitas pelayanan dan kebersihan lingkungan. Ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan akan mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas. Sarana prasarana yang lengkap juga akan memberikan keefektifan dalam pelayanan pasien. Dalam pelayanan pada Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo ini, aspek sarana prasarana membahas kelengkapan peralatan pemeriksaan kesehatan, ruangan yang digunakan dan kebersihan lingkungan yang membentuk kepuasan pasien.

Indikator pertama yakni kelengkapan peralatan pemeriksaan kesehatan. Terkait kelengkapan peralatan pemeriksaan kesehatan untuk

pasien BPJS Kesehatan dijelaskan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan, berikut kutipan wawancaranya:

“Peralatan sudah lengkap sesuai standar Pemerintah yang ada, mengacu pada Permenkes Nomor 43 Tahun 2019. Peralatannya ada yang dapat dari Dinas, ada yang pengadaan sendiri. Kalo dari Dinas pengadaannya dikoordinasikan dengan Dinas Kesehatan. Kami juga akan mendatangkan alat USG, nah di Permenkes itu gaada, tapi dari Dinas diberikan, jadi lebih bagus melebihi standar yang ada, bisa lebih mengcover kebutuhan pasien.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Kelengkapan peralatan pemeriksaan disampaikan oleh Ibu Nur Maulidia selaku pasien BPJS Kesehatan dimana beliau menyatakan bahwa perlengkapan kesehatan lumayan lengkap, bisa cek kesehatan, lab maupun periksa gigi.



**Gambar 1. Peralatan Pemeriksaan di Poli Gigi**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Gambar diatas menunjukkan beberapa alat pemeriksaan yang ada di Poli gigi diantaranya meja periksa, set kursi gigi elektrik, dan cuspidor unit untuk kebutuhan pemeriksaan gigi. Berbagai alat pemeriksaan gigi ini menunjang kenyamanan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, kelengkapan peralatan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kepadangan sudah lengkap dan mencukupi. Alat-alat yang digunakan di Puskesmas sudah mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 dan penambahan alat-alat bisa disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan. Artinya indikator kelengkapan fasilitas pelayanan di Puskesmas Kepadangan telah sesuai dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari ketersediaan dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Selain itu, kelengkapan peralatan pemeriksaan ini juga sesuai dengan pernyataan Zeithaml (dalam Hardiyansyah,

2018) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah tangible yakni kelengkapan fasilitas dan alat-alat yang digunakan.

Indikator kedua yakni ketersediaan ruangan. Ketersediaan ruangan pada Puskesmas didasarkan pada kebutuhan ruang dengan mempertimbangkan pelayanan yang diselenggarakan dan sumber daya yang ada. Tanpa adanya ketersediaan ruangan, maka penyelenggaraan program yang dijalankan menjadi tidak optimal. Terkait ketersediaan ruangan disampaikan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan sebagai berikut:

“Untuk ruangan memang ada yang kurang, akhirnya satu ruangan untuk beberapa kegiatan. Misalnya pelayanan konsultasi HIV digabung sama Kesehatan Lingkungan akan tetapi dijadwal waktunya, kan pelayanan HIV nggak tiap hari, jadi gantian dengan layanan Kesehatan Lingkungan. Untuk penambahan ruangan masih diusahakan karena lahan Puskesmas ini sedikit.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Selanjutnya pernyataan ketersediaan ruangan disampaikan oleh salah satu pasien BPJS Kesehatan yaitu Ibu Nur Maulidia sebagai berikut:

“Ruangnya sih cukup memadai, ruang tunggu sekarang juga di dalam dan di luar, jadinya ruang tunggu yang di dalam itu agak luas. Terus toiletnya itu kan ada dua, bisa ditambah biar pasiennya lebih nyaman soalnya pasien yang periksa juga banyak Mbak.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan ruangan cukup baik akan tetapi masih perlu penambahan ruangan. Untuk selanjutnya pihak Puskesmas Kepadangan dapat menambah ruang khusus pelayanan HIV agar pemeriksaan tidak bergantian dengan pemeriksaan lain dan pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal. Selain itu penambahan toilet pasien juga perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan pasien.

Berdasarkan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) bahwa kualitas pelayanan berdasarkan harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari ketersediaan ruangan sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Ruangan yang belum tercukupi pada Puskesmas Kepadangan yaitu ruang khusus pelayanan HIV sehingga ruangan digabung dengan ruang lain dengan disiasati jadwal yang berbeda dan tidak menimbulkan benturan pelayanan, dimana kendala dari penambahan ruangan layanan

HIV adalah kurangnya lahan. Selain itu ruangan yang dirasa masih kurang dan perlu penyempurnaan adalah toilet. Toilet pasien dirasa masih kurang dibandingkan dengan pasien yang datang untuk diperiksa.

Indikator ketiga yakni kebersihan lingkungan. Kebersihan lingkungan di Puskesmas Kepadangan menjadi perhatian dan selalu dimaksimalkan mengingat berdampak pada kenyamanan pasien. Kebersihan lingkungan diselenggarakan dengan adanya petugas cleaning service yang rutin membersihkan lingkungan. Puskesmas Kepadangan juga bekerjasama dengan pihak ketiga dari PT. Metatu Nusantara Jaya untuk pengumpulan limbah B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dimana pihak ketiga mengambil limbah B3 sebulan sekali. Tidak hanya itu, kesehatan lingkungan juga diperhatikan dengan mengolah limbah medis sebelum dibuang ke saluran pembuangan umum. Pengolahan air limbah dilakukan oleh tim Kesehatan Lingkungan di Puskesmas Kepadangan. Jadi, limbah medis tidak langsung dibuang begitu saja, akan tetapi diolah dengan menambahkan bakteri pengurai, oksigen aerob, dan ditambahkan kaporit, kemudian air pengolahan limbah disalurkan terlebih dahulu ke kolam ikan yang ada di kawasan Puskesmas Kepadangan sebagai indikator air tersebut sudah layak dibuang. Apabila ikan di kolam mati karena air limbah, maka menandakan limbah masih tercemar sehingga perlu diolah kembali. Namun apabila ikan masih hidup dalam air limbah yang sudah diolah, maka air limbah tersebut bisa dibuang ke saluran pembuangan umum. Kebersihan lingkungan sudah sesuai dengan pernyataan Ida Hadiyati (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari kebersihan lingkungan.

## **B. Karyawan**

Aspek karyawan menunjukkan menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan. Petugas kesehatan menjadi pihak yang berhubungan langsung dengan pasien. Oleh karena itu, penting untuk memaksimalkan pelayanan oleh petugas kepada pasien guna memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasien merasakan kepuasan setelah melakukan pemeriksaan kesehatan. Aspek karyawan terdiri atas keandalan, ketanggapan dan keramahan petugas dalam melayani pasien BPJS Kesehatan.

Indikator pertama yakni keandalan pegawai. Puskesmas Kepadangan menugaskan pegawai-pegawai yang ahli di bidangnya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Seperti halnya pernyataan yang

disampaikan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan:

“Petugasnya handal semua, mereka juga dibekali kemampuan yang ditempuh saat pendidikan dan lolos uji kompetensi, ditambah dengan adanya seminar dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai.”(Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Selain itu, pernyataan keandalan pegawai juga disampaikan oleh Ibu Nur Maulidia selaku pasien BPJS Kesehatan:

“Kemampuan petugasnya sudah baik menurut saya, akan tetapi di bagian rekam medisnya itu nunggunya lumayan lama, petugasnya nggak sebanding sama pasien yang datang, apalagi kalo nyari data pasien dari beberapa berkas rekam medis itu butuh waktu yang lumayan.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa petugas kesehatan telah andal dalam melakukan pelayanan. Keandalan dapat dibuktikan dengan sikap petugas dalam melakukan pelayanan dengan tepat dan berhati-hati agar pasien tidak merasa kesakitan, berusaha memastikan kondisi kesehatan pasien, berempati kepada pasien, berbicara dengan sopan serta memberikan saran untuk meningkatkan kesehatan pasien. Meskipun keandalan sudah cukup baik, akan tetapi masih perlu penambahan tenaga rekam medis. Rekam medis memerlukan waktu yang cukup lama karena harus mengidentifikasi nama pasien dan riwayat penyakitnya dengan benar supaya nantinya tidak terjadi kesalahan pemeriksaan, oleh karena itu perlu ada keseimbangan jumlah tenaga rekam medis agar waktu tunggu pasien bisa lebih singkat. Keandalan petugas Puskesmas Kepadangan ini sesuai pernyataan Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan dan keandalan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan, kesediaan petugas membantu pelanggan dengan tanggap serta sikap petugas yang bersahabat kepada pelanggan sehingga tercipta suasana yang menyenangkan.

Indikator kedua yakni ketanggapan pegawai. Ketanggapan petugas pada saat melayani pemeriksaan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, petugas melayani pasien dengan cepat dimana hal ini telah disampaikan oleh Kepala Puskesmas Kepadangan sebagai berikut:

“Saya rasa pegawai disini melayani pasien dengan cepat, dilihat dari Survey

Kepuasan Masyarakat juga bagus. Jadi kalo ketanggapan mereka tanggap Mbak.”

(Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Selain itu ketanggapan petugas juga diungkapkan oleh pasien dilihat dari sikap petugas ketika pasien datang ditanyakan keperluannya, kemudian diarahkan ke tahap berikutnya oleh satpam, serta mendahulukan lansia yang datang untuk pemeriksaan kesehatan. Hal ini memang menjadi salah satu ketentuan pihak Puskesmas Kepadangan. Artinya ketanggapan ini sudah sesuai dengan pernyataan Hadiyati (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar harapan pasien JKN dapat dilihat dari ketanggapan pegawai pada saat memberikan pelayanan.

Indikator ketiga yakni keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Keramahan petugas menjadi hal yang sangat penting dalam melayani pasien. Dengan sikap yang ramah, pasien tidak merasa terintimidasi dan bisa melakukan pemeriksaan dengan hati yang senang. Keramahan petugas nantinya akan menimbulkan rasa nyaman dan terhindar dari ketakutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Kepadangan dan para petugas kesehatan, bahwa petugas sudah berusaha untuk bersikap ramah kepada pasien. Petugas juga menerapkan 5S yaitu senyum, salam, sopan, santun dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap keramahan tersebut selalu diingatkan oleh Kepala Puskesmas agar senantiasa terselenggara pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pasien. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pasien merasa senang karena petugas telah melayani dengan sikap yang ramah sehingga menimbulkan rasa senang saat pelayanan. Bentuk sikap ramah ditunjukkan dengan mengajak pasien mengobrol dan sesekali memberikan candaan untuk mengurangi rasa takut atau khawatir pasien. Artinya keramahan petugas sudah sesuai dengan pernyataan Hadiyati (2017) yang menyampaikan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

### C. Pelayanan Medik

Aspek pelayanan medik menunjukkan proses pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Komunikasi kesehatan adalah poin penting untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien akan

menciptakan keberhasilan proses perawatan melalui pengobatan terbaik demi meningkatkan status kesehatan pasien. Dalam aspek pelayanan medik di Puskesmas Kepadangan membahas kejelasan tenaga medis untuk memaparkan penyakit yang diderita pasien dan menunjukkan pemakaian obat.

Indikator pertama yakni kejelasan tenaga medis memaparkan penyakit pasien. kejelasan tenaga medis dalam memaparkan penyakit yang diderita pasien merupakan unsur penting untuk memberikan gambaran penyakit seakurat mungkin sehingga mendapatkan informasi tentang tindakan yang selanjutnya diberikan kemudian nantinya berujung pada pengobatan yang harus dilakukan untuk meningkatkan status kesehatan pasien. Untuk mengetahui kejelasan tenaga medis dalam memaparkan penyakit yang diderita pasien, berikut ini hasil petikan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan:

“Iya dijelaskan terkait penyakitnya, per orang. Penjelasannya juga detail, seperti halnya penyakit HIV, TB dijelaskan dan dipaparkan penanganannya secara khusus. Puskesmas juga sebagai media untuk promosi kesehatan sehingga masyarakat dapat mencegah suatu penyakit dimana informasi itu salah satunya didapatkan dari promosi kesehatan Puskesmas.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Selanjutnya pernyataan kejelasan tenaga medis dalam memaparkan penyakit juga ditambahkan oleh Dr. Endah Susilorini selaku Dokter Pemeriksaan Umum, berikut kutipan wawancaranya:

“Dokter tentu menjelaskan penyakit pasien, kita juga ada konsultasi khusus. Misalnya konsultasi gizi, kesehatan lingkungan. Kita juga ada pengarahan dan pencegahan penyakit.” (Sumber: Dokter Pemeriksaan Umum, 16 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan, mereka menyatakan bahwa kejelasan tenaga medis dalam memaparkan penyakit pasien sudah baik. Tenaga medis menjelaskan penyakit serta hal-hal yang harus dihindari agar kondisi pasien bisa kembali sehat. Tenaga medis juga bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan penyakit yang diderita secara detail diimbangi dengan inisiatif pasien untuk menanyakan apa yang sekiranya belum dimengerti dari penjelasan tenaga medis. Artinya, komunikasi yang terjalin antara tenaga medis dan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan terselenggara dengan baik. Komunikasi antara penyelenggara dan pengguna layanan sesuai dengan pernyataan Zeithaml

(dalam Hardiyansyah, 2018) yang menyebutkan bahwa pegawai perlu berinteraksi, mendengarkan aspirasi pengguna serta menyampaikan informasi kepada pengguna.

Indikator kedua yakni kejelasan tenaga medis menunjukkan pemakaian obat. Pemberian obat harus disertai pemberian informasi yang memadai. Apabila terdapat kelalaian dalam pemberian obat maka semua proses yang dilakukan mulai dari diagnosis penyakit sampai pemeriksaan akan sia-sia akibat proses penyerahan tidak disertai instruksi yang jelas sehingga pemberian obat tidak tepat kepada pasien. Oleh karena itu penting untuk menjelaskan pemakaian obat dari segi dosis, jumlah yang efektif, dan penyimpanan obat untuk menjaga kestabilan obat. Hal ini disampaikan oleh Ibu Noeyce Sukmayanti Nurayanix selaku pegawai farmasi di Puskesmas Kepadangan, berikut kutipan wawancaranya:

“Pelayanan informasi obat ke pasien dijelaskan secara detail, pertama kita melakukan identifikasi pasien dengan memanggil nama dan alamat kemudian kita cocokkan, kalau sudah cocok obat diberikan dengan memberitahu cara minumnya misal tiga kali sehari, diminum sebelum makan, diminum sesudah makan, disimpan di lemari es, obat harus terkena sinar matahari langsung, obat ditaruh di tempat yg lembab gitu.” (Sumber: Petugas Farmasi Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Hal senada juga disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan yang bernama Ibu Nur Maulidia, berikut kutipan wawancaranya:

“Petunjuk pemakaian obat dijelaskan secara rinci Mbak, kayak aturan minumnya berapa kali sehari, obatnya harus dihabiskan apa endak, obat harus diminum jam berapa gitu dijelaskan waktu pengambilan obat.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

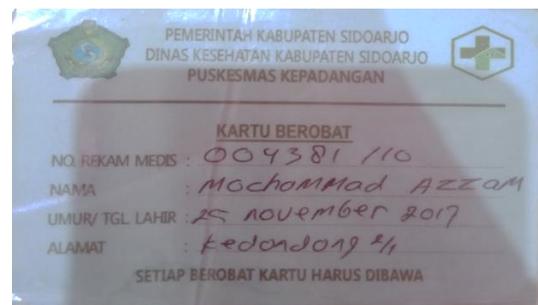
Berdasarkan hasil penelitian, petugas dalam menjelaskan petunjuk pemakaian obat sudah baik dan detail. Hal ini karena pada saat pemberian obat disampaikan pula fungsi obat, pemakaian, serta jam minum yang tepat. Kejelasan ini sangat penting untuk menjamin kesembuhan pasien. Artinya, indikator ini sudah sesuai dengan pernyataan dari Hadiyati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar harapan pasien BPJS salah satunya dilihat dari kejelasan petugas dalam menunjukkan pemakaian obat.

#### **D. Pelayanan Administrasi**

Aspek pelayanan administrasi menunjukkan proses dan rentang waktu yang dibutuhkan dalam administrasi maupun pelayanan pemeriksaan pasien yang lain. Dalam aspek pelayanan administrasi di Puskesmas Kepadangan membahas kemudahan proses administrasi dan kejelasan waktu tunggu pasien BPJS Kesehatan untuk menerima layanan.

Indikator pertama yakni kemudahan proses administrasi. Kemudahan dalam proses administrasi menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan pada saat pelayanan. Proses administrasi menjadi pintu awal berlangsungnya pelayanan karena berkaitan dengan berkas-berkas yang selanjutnya digunakan pada saat pemeriksaan kesehatan. Oleh karena itu, kemudahan administrasi penting dalam memberikan kepuasan pasien. Berikut pernyataan terkait kemudahan pasien dalam proses administrasi yang disampaikan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan:

“Persyaratan termasuk mudah, bawa KTP, kartu BPJS, kartu berobat. Kadang kalau pasien lupa membawa kartu berobat, petugas ngecek dulu riwayat pemeriksaannya tapi tetap diterima.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)



**Gambar 2. Kartu Berobat Puskesmas Kepadangan**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Gambar tersebut merupakan kartu berobat yang didapatkan pasien pada saat pertama kali melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kepadangan. Kartu tersebut harus dibawa apabila pasien ingin melakukan pemeriksaan kembali untuk memudahkan petugas mengidentifikasi pasien dalam proses administrasi. Selain dari petugas, terdapat pernyataan terkait kemudahan proses administrasi yang disampaikan oleh Ibu Yolina selaku pasien BPJS Kesehatan, berikut kutipan wawancaranya:

“Persyaratan administrasi tergolong mudah, saya kan pakai KIS, tinggal nyerahin fotocopy BPJS sama kartu pasien Puskesmas Kepadangan aja.” (Sumber: pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, proses administrasi tergolong mudah. Pasien baru membawa

KTP/KK, kartu BPJS. Sedangkan pasien lama membawa kartu BPJS dan Kartu berobat Puskesmas Kepadangan. Apabila pasien tidak membawa kartu berobat maka petugas akan melakukan pengecekan untuk mengidentifikasi pasien. Proses administrasi setelah dilakukan identifikasi kemudian berkas diberikan ke rekam medis. Kemudahan administrasi ini sesuai dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari mudahnya proses administrasi. Selain itu, kemudahan administrasi tersebut sesuai dengan dengan pernyataan Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan harus diselenggarakan dengan sederhana, tidak berbelitbelit dan mudah dipahami pengguna layanan.

Indikator kedua yakni kejelasan waktu tunggu layanan. Waktu tunggu menjadi hal yang krusial karena akan berdampak pada kondisi pasien. Jika tidak ada kejelasan waktu tunggu layanan akan mengakibatkan kegelisahan dan kejenuhan. Waktu tunggu layanan pada pasien memiliki peran penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, harus ada kejelasan mengenai waktu pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas. kejelasan waktu tunggu layanan. Waktu tunggu menjadi hal yang krusial karena akan berdampak pada kondisi pasien. Jika tidak ada kejelasan waktu tunggu layanan akan mengakibatkan kegelisahan dan kejenuhan. Waktu tunggu layanan pada pasien memiliki peran penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, harus ada kejelasan mengenai waktu pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas. Terkait kejelasan waktu tunggu pelayanan dijelaskan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan, berikut kutipan wawancaranya:

“Untuk kejelasan waktu tunggu sendiri ada ketentuannya, cuma kita belum bisa sempurna seperti apa yang kita janjikan karena petugasnya cuma sedikit, kayak misal lab itu.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Menurut pernyataan Kepala Puskesmas Kepadangan terkait kejelasan waktu tunggu layanan sudah ada peraturan yang mengatur, akan tetapi target penyelesaian waktu belum terpenuhi karena masih kurangnya petugas. Selain itu, kejelasan waktu tunggu layanan disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan yakni Ibu Yolina sebagai berikut:

“Kalau waktu tunggu pelayanan ndak dijelaskan Mbak. Pemeriksaannya kalau

menurut saya tergantung pasiennya, kalau penyakitnya ringan ya mungkin cepet. Nggak dijelasin pemeriksaan berapa menit, obat berapa menit gitu. Tapi, di bagian Farmasi itu ada tulisan mohon bersabar menunggu obat. Jadi kadang saya tinggal pulang dulu biar ndak kelamaan nunggunya, orang-orang juga gitu pas mau ambil obat ya ditinggal dulu baru ke sini lagi.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)



**Gambar 3. Informasi pada Ruang Farmasi**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Gambar tersebut merupakan kalimat permohonan maaf dari petugas karena meminta pasien untuk bersabar menunggu obat. Berdasarkan gambar tersebut, racikan obat membutuhkan ketelitian sehingga menghabiskan waktu yang tidak diketahui pasien sehingga timbul ketidaktenangan yang dirasakan pasien.

Alasan waktu tunggu obat cukup lama dijelaskan oleh Ibu Noeyce Sukmayanti Nurayanix selaku pegawai farmasi, berikut kutipan wawancaranya:

“Prioritas pertama obat itu adalah keselamatan pasien. Dalam prioritas itu ada ruang lingkup 5 benar yaitu benar pasien, benar obat, benar dosis, benar waktu, dan benar cara pemberian. Benar waktu sendiri ada ketentuan kalau bukan puyer dibawah 5 menit, kalau puyer kurang lebih 10 menit. Tapi untuk waktu prioritasnya keempat, bukan ke satu. Prioritasnya itu benar pasien dulu, dilanjutkan benar obat, dan benar dosis. Untuk benar pasien, benar obat dan benar dosis ini tidak boleh salah. Kalau waktu tidak tercapai target ndakpapa, mungkin hanya selisih beberapa menit.” (Sumber: Petugas farmasi Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh pegawai farmasi tersebut, prioritas yang didahulukan adalah ketepatan pasien, obat dan dosis. Sehingga untuk prioritas waktu tunggu sendiri kurang diperhatikan. Hal ini tidak bisa dibenarkan karena waktu tunggu pelayanan obat sendiri berhubungan dengan kondisi kesehatan pasien yang harus segera

membalik.

Berdasarkan hasil penelitian, kejelasan waktu tunggu layanan kurang baik. Hal ini dikarenakan tidak ada penyampaian waktu yang jelas untuk pelayanan sehingga menyebabkan pasien menjadi menunggu tanpa kepastian waktu. Artinya jika disesuaikan dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari kejelasan waktu tunggu layanan, maka indikator kejelasan waktu tunggu layanan di Puskesmas Kepadangan belum terpenuhi dan kedepannya harus diperbaiki.

**E. Keamanan**

Aspek keamanan menunjukkan perasaan aman yang dirasakan pasien pada saat proses pemeriksaan dan tindakan medis. Keamanan sangat diperlukan didalam proses pelayanan kesehatan. Adanya keamanan itu akan memberikan dampak bagi kesehatan pasien. Bagi tenaga medis, keamanan menjadi hal yang penting atas pelayanan. Pada aspek keamanan pelayanan di Puskesmas Kepadangan membahas keamanan dalam pemberian obat kepada pasien BPJS Kesehatan dan keamanan atas sarana prasarana yang tersedia. Keamanan obat adalah hal utama untuk peningkatan taraf kesehatan pasien. Apabila obat yang diberikan tidak memberikan keamanan, maka pemeriksaan kesehatan akan menjadi sia-sia. Pernyataan keamanan obat disampaikan oleh Ibu Noeyce Sukmayanti Nurayanix selaku pegawai farmasi di Puskesmas Kepadangan sebagai berikut:

“Obat dijamin aman, hal yang kita lakukan untuk menyimpan obat itu dengan mengontrol penyimpanan sesuai suhu. Kita juga harus teliti saat mengidentifikasi pasien berdasarkan nama, alamat dan obat yang diberikan sebelum memberikan ke pasien.” (Sumber: Petugas Farmasi Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

**Gambar 4. Penyesuaian Nama Pasien dan Resep Obat yang Diberikan**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Gambar tersebut menunjukkan daftar kesesuaian resep obat kepada pasien. Daftar ini penting untuk menjamin keamanan pasien yang menjadi prioritas petugas farmasi. Dalam daftar tersebut tertera nama pasien, nomor rekam medik, nomor resep obat, serta unit layanan pasien. Pasien akan membubuhkan tanda tangan pada daftar tersebut ketika penerimaan obat sebagai bukti bahwa obat yang diterima telah sesuai dengan identitasnya.

Berdasarkan hasil penelitian, obat yang diberikan sudah aman. Hal ini disampaikan oleh pasien BPJS dengan bukti bahwa petugas memberikan obat sesuai dengan penyakit, menanyakan terlebih dahulu riwayat pasien terdapat alergi atau tidak, serta petugas tanggap menjawab pertanyaan pasien yang memiliki kaitan dengan keamanan obat. Artinya penjelasan penyampaian obat oleh petugas sesuai dengan pernyataan Dwiyanto (2014) yang menyampaikan bahwa keamanan pasien sangat penting dalam proses pemeriksaan dan tindakan medis. Selain itu, pernyataan Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018) menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus aman dan bebas dari segala resiko serta bahaya.

Indikator kedua yakni keamanan sarana prasarana. Keamanan sarana prasarana juga perlu menjadi perhatian pihak tenaga medis. Keamanan sarana prasarana berhubungan langsung dengan keselamatan pasien. Berikut pernyataan perihal keamanan sarana prasarana yang disampaikan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan yaitu:

“Untuk sarana prasarana Alhamdulillah aman, sudah ada penanggung jawab sarana prasarana sendiri yang mengontrol sarpras itu.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian dengan pasien, keamanan sarana prasarana tergolong baik. Pasien merasakan aman menggunakan sarana prasarana yang dimiliki Puskesmas Kepadangan. Sarana prasarana dipantau untuk menjamin keselamatan pasien. Dengan keamanan sarana prasarana yang terjamin telah sesuai dengan pernyataan Hadiyati (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari keamanan sarana prasarana yang digunakan.

**F. Kepercayaan**

Aspek kepercayaan menunjukkan wujud perasaan atas hasil pelayanan yang didapat oleh pasien sehingga membentuk kepercayaan dan loyalitas terhadap instansi. Dalam aspek kepercayaan atas pelayanan pada Puskesmas Kepadangan ini membahas kondisi pasien setelah

melakukan pemeriksaan serta kenyamanan pasien saat melakukan pemeriksaan. Kondisi pasien setelah melakukan pemeriksaan menjadi penentu kedatangan kembali pasien untuk berobat.

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi pasien setelah berobat berangsur lebih baik. Pasien merasa obat yang dikonsumsi memberikan efek yang baik sehingga tingkat kesehatan meningkat. Adapun pasien yang tingkat kesembuhannya sedikit lebih lama dikarenakan obat yang diminum tidak teratur dan kelalaian pasien itu sendiri. Artinya, Hal ini sesuai dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) yang menyebutkan bahwa kepercayaan pasien bisa dilihat dari kedatangan kembali pasien untuk melakukan pemeriksaan.

Indikator kedua adalah kenyamanan pelayanan. Kenyamanan pasien begitu penting dalam proses pelayanan kesehatan. Kenyamanan bisa dirasakan dari lingkungan ataupun proses pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian terkait kenyamanan pasien sudah cukup baik karena lingkungan Puskesmas Kepadangan nyaman, terdapat taman bermain anak, ruang tunggu Puskesmas yang ditambah menjadi dua yaitu ruang tunggu dalam dan luar sehingga pasien tidak berkerumun serta tenaga medis yang mampu membawa suasana menjadi lebih hangat yang menimbulkan ketenangan pasien saat berobat. Meskipun begitu, masih ada ketidaknyamanan yang dirasakan pasien karena ketidakpastian waktu tunggu layanan yang menimbulkan rasa jenuh. Hal ini masih belum bisa dikatakan sesuai dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) karena pasien masih merasakan ketidaknyamanan pelayanan sehingga kedepannya harus diperbaiki.

### G. Akses

Akses merupakan kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan dari pemberi kepada penerima layanan. Kemudahan akses akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi penerima layanan sehingga akan membuat pasien kembali memilih jasa pelayanan itu. Kemudahan akses menunjukkan seberapa mudah penduduk menjangkau lokasi Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Terkait kemudahan lokasi, Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan memaparkan sebagai berikut:

“Lokasinya strategis, rame, nyari ojek mudah, dekat pasar, angkutan umum juga mudah ditemui di sekitar sini.” (Sumber: Kepala Puskesmas, 16 Desember 2022)



**Gambar 5. Lokasi Puskesmas Kepadangan**

Sumber: Dokumentasi Puskesmas Kepadangan, 2022

Gambar diatas merupakan lokasi Puskesmas Kepadangan yang bisa diakses dari segala wilayah. Lokasi yang strategis ini memberikan kenyamanan bagi pasien untuk melakukan pelayanan kesehatan sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, akses pelayanan kesehatan berupa kemudahan lokasi Puskesmas dapat disimpulkan sudah baik karena letak Puskesmas Kepadangan strategis, dapat dijangkau dengan mudah, tempatnya berada di pinggir jalan, serta banyak angkutan umum di sekitar lokasi yang memudahkan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Kemudahan akses telah seuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Hadiyati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari kemudahan pasien dalam menjangkau lokasi pelayanan kesehatan.

### H. Transparansi Informasi

Pada aspek ini membahas kejelasan jadwal pelayanan dan kejelasan syarat-syarat melakukan pemeriksaan kesehatan untuk pasien BPJS. Kejelasan jadwal pelayanan merupakan hal yang krusial dikarenakan di Puskesmas Kepadangan layanannya tidak dilakukan setiap hari. Ada waktu-waktu tertentu untuk Poli khusus. Berikut pernyataan wawancara Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan terkait kejelasan jadwal pelayanan:

“Jadwal pelayanan sudah kami informasikan, infonya kami tempel di depan Puskesmas dan di depan ruang poli masing-masing. Di sosial media kami Instagram juga sudah dishare.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)



**Gambar 6. Jadwal Pelayanan Puskesmas Kepadangan**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Gambar tersebut merupakan papan jadwal

pelayanan dan waktu pelaksanaan pelayanan yang ditempel pada dinding Puskesmas. Pelayanan UGD, pemeriksaan umum, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, pemeriksaan gigi dan mulut, klinik sanitasi, farmasi, imunisasi, layanan ISPA, layanan lansia serta layanan laboratorium diselenggarakan setiap senin sampai sabtu mulai pukul 07.45-12.00. Sedangkan layanan TB diselenggarakan setiap selasa dan kamis mulai pukul 07.30-11.00. Selain itu, Puskesmas Kepadangan juga menyediakan pelayanan PDP HIV setiap hari senin dan rabu mulai pukul 07.30-11.30 WIB.

Selain petugas, pernyataan terkait kejelasan jadwal pelayanan juga disampaikan oleh pasien BPJS Kesehatan yakni Ibu Yolina, berikut petikan wawancaranya:

“Untuk jadwal sendiri udah ada, ditempel di dinding. Biasanya mulai jam setengah delapan tutupnya Dhuhur, jadi habis pegawai apel pagi langsung melayani pemeriksaan.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, kejelasan jadwal pelayanan sudah baik karena informasi jadwal pelayanan ditempel di dinding Puskesmas, di pintu masuk tiap Poli serta melalui sosial media. Tidak hanya itu, petugas juga menginformasikan jadwal pelayanan khusus, seperti halnya pelayanan KB pada hari Rabu. Penyampaian dilakukan secara lisan kepada pasien. Kejelasan jadwal pelayanan di Puskesmas Kepadangan telah sesuai dengan pernyataan yang disampaikan Ida Hadiyati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari kejelasan informasi pelayanan kesehatan.

Indikator kedua yakni kejelasan syarat-syarat melakukan pemeriksaan. Syarat-syarat itu menjadi ketentuan awal pasien dapat diperiksa. Oleh karena itu, penting untuk menginformasikan persyaratan yang harus dibawa ketika akan melakukan pemeriksaan kesehatan. Pernyataan kejelasan syarat-syarat melakukan pemeriksaan diungkapkan oleh Ibu Dwi Setya Kusumaningrum selaku pegawai administrasi di Puskesmas Kepadangan, berikut kutipan wawancaranya:

“Syarat-syarat pemeriksaan sudah dicetak dan ditempel di pintu masuk Puskesmas sehingga pasien bisa mengetahuinya dengan mudah.” (Sumber: Petugas administrasi Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Anik Winarti selaku pasien BPJS Kesehatan, berikut petikan wawancaranya:

“Syarat-syarat pelayanan jelas menurut saya, ada informasinya di tempel di Puskesmas juga mbawa kartu berobat dan kartu BPJS.” (wawancara dilakukan pada tanggal 31 Desember 2022, pukul 07.30 WIB)

Berdasarkan hasil penelitian, kejelasan syarat-syarat melakukan pemeriksaan sudah baik dan jelas. Informasi tentang persyaratan tersebut ditempel di dinding dan pintu masuk Puskesmas Kepadangan untuk memudahkan pasien dalam untuk membacanya. Indikator kejelasan syarat-syarat melakukan administrasi di Puskesmas Kepadangan sudah sesuai dengan pernyataan Ida Hadiyati (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari kejelasan persyaratan pemeriksaan.

## **I. Kesetaraan**

Aspek kesetaraan menunjukkan pelayanan harus dilakukan dengan adil dan tidak pilih-pilih. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), aspek kesetaraan ini perlu diperhatikan dimana pegawai harus memperlakukan pasien dengan ketelitian, ketanggapan dan keramahan yang sama bagi pasien umum maupun BPJS. Ketanggapan harus dilakukan kepada semua pasien tanpa membedakan. Berikut ini pernyataan sikap pegawai dalam melayani pasien BPJS Kesehatan yang disampaikan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan yakni:

“Sikap pegawai semuanya sama, tidak membedakan antara pasien BPJS atau tidak, ya tetep ramah, sopan, berusaha melayani semua pasien dengan baik Mbak.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Selain itu, pernyataan juga disampaikan oleh Ibu Nur Maulidia selaku pasien BPJS Kesehatan, berikut petikan wawancaranya:

“Kalo disini gaada perbedaan sikap yang gimana-gimana Mbak, sama semuanya kok, gaada perbedaan pelayanan untuk pasien BPJS atau pasien umum, pegawainya melayani dengan baik.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, sikap pegawai dalam melayani pasien BPJS sudah baik. Petugas tidak membeda-bedakan antar pasien kecuali untuk lansia memang didahulukan. Semua pasien memiliki hak yang sama untuk diberikan pelayanan yang baik, sopan dan berkualitas. Hal ini telah sesuai dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar atas harapan pasien JKN salah satunya dilihat dari kesetaraan

sikap yang adil dan tidak pilih-pilih.

## J. Iuran Biaya

Pada iuran biaya menggambarkan biaya yang dikeluarkan saat melakukan pelayanan di suatu instansi. Dalam aspek iuran biaya pelayanan di Puskesmas Kepadangan membahas ketentuan biaya tambahan yang dikeluarkan pasien BPJS Kesehatan. Terkait ketentuan biaya tambahan disampaikan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan, berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau pake BPJS dan faskes pertamanya disini ya gaada biaya, semuanya gratis. Tapi kalau faskes primernya di Puskesmas lain dan bukan KTP domisili Sidoarjo tetapi periksanya disini ada tindakan-tindakan tertentu yang harus dicover sendiri oleh pasien tersebut.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Ketentuan bagi pasien BPJS yang faskes primer nya Puskesmas Kepadangan dan pasien non BPJS yang KTP nya domisili Sidoarjo tidak ada biaya yang dikeluarkan sama sekali untuk melakukan pelayanan kesehatan. Akan tetapi apabila pasien BPJS faskes primernya bukan Puskesmas Kepadangan dan bukan domisili Sidoarjo maka akan ada biaya tertentu yang dikeluarkan apabila petugas medis perlu mengambil tindakan pemeriksaan lebih lanjut.

Selain itu pernyataan ketentuan biaya juga disampaikan oleh Ibu Yolina, sebagai berikut:

“Gaada biaya tambahan Mbak, pemeriksaan laboratorium kalo pasien BPJS ya gratis, obat-obatnya juga semua gratis, jadi kalau obatnya habis ya balik ke sini lagi. Perihal biaya gaada masalah, gratis tapi memang kita harus mengeluarkan waktu buat periksa.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada biaya tambahan bagi pasien BPJS Kesehatan faskes Puskesmas Kepadangan dan berKTP domisili Sidoarjo kecuali tindakan-tindakan tertentu. Pelayanan akan dikenakan tarif biaya bagi pasien BPJS bukan faskes Puskesmas Kepadangan dan bukan domisili Sidoarjo mengacu pada ketentuan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 82 Tahun 2020. Ketentuan biaya yang tidak dikeluarkan sama sekali bagi pasien BPJS faskes pertama Puskesmas Kepadangan telah sesuai dengan pernyataan Hadiyati, dkk (2017) yang menyatakan bahwa pasien BPJS berharap tidak ketentuan biaya sama sekali saat

melakukan pelayanan, baik tindakan medis maupun pengambilan obat.

## K. Kualitas Antar Bagian

Aspek kualitas antar bagian adalah sinergi antar pegawai dan kerja sama pada tiap layanan sehingga tercipta pelayanan yang baik. Dalam aspek kualitas antar bagian di Puskesmas Kepadangan membahas kerja sama yang dilakukan antar pegawai dari mulai proses pendaftaran pasien sampai pengambilan obat. Kerja sama antar pegawai Puskesmas berupa koordinasi dan kolaborasi dalam pelayanan kesehatan dengan upaya saling konsultasi, komunikasi, dan bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diemban dengan baik. Terkait kerja sama antar pegawai dipaparkan oleh Dr. Anis Mahmudah Lestari selaku Kepala Puskesmas Kepadangan, berikut kutipan wawancaranya:

“Kerja samanya sudah bagus, sudah terkoordinir sesuai tupoksi masing-masing. Jadi dari internal pegawai juga sudah otomatis menyesuaikan dengan tugas-tugas yang diemban tersebut.” (Sumber: Kepala Puskesmas Kepadangan, 16 Desember 2022)

Pernyataan kerjasama yang dilakukan pegawai juga disampaikan oleh Ibu Yolina selaku pasien BPJS Kesehatan, berikut petikan wawancaranya:

“Kalau saya lihat dari mulai pertama mendaftar, petugas kompak mengerjakan tugasnya masing-masing. Mulai awal itu pasien disuruh menyerahkan syarat-syarat pemeriksaan, petugas mencari riwayat rekam medisnya, terus nunggu diperiksa, nunggu resep obat, dan dipanggil gitu namanya kalau obatnya sudah selese. Petugas juga berusaha mencari pasien apabila pasien tidak segera mengambil obat.” (Sumber: Pasien BPJS Kesehatan, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, kerjasama yang dilakukan antar pegawai sudah baik. Pegawai berkoordinasi satu sama lain dan membantu apabila ada terdapat kesulitan yang dialami. Pegawai bertanggung jawab atas tugas dan tupoksi yang diterima. Pegawai Puskesmas Kepadangan juga senantiasa mengarahkan dan membantu mendatangi pasien yang tidak mendengar panggilan namanya ketika memberikan resep obat. Artinya dalam hal ini pegawai telah bertanggung jawab atas tugasnya dan membantu apabila ada kesulitan yang dialami oleh pegawai yang lain. Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan pernyataan Semil (2018) yang menyatakan bahwa tanggung jawab pimpinan dan pegawai dalam menjalankan tupoksinya akan memberikan kekuatan

internal dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

## PENUTUP

### Simpulan

Hasil pembahasan yang tertera terkait kualitas pelayanan publik pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kepadangan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan publik pasien BPJS Kesehatan sudah memenuhi aspek pelayanan berdasarkan atas harapan pasien JKN. Tujuh aspek pelayanan pasien sudah baik yaitu aspek pelayanan medik, keamanan, akses, transparansi informasi, kesetaraan, iuran biaya, serta kualitas antar bagian. Sedangkan empat aspek lainnya yakni aspek sarana prasarana, karyawan, pelayanan administrasi dan kepercayaan. Aspek sarana prasarana berkaitan dengan kebutuhan ruangan yaitu ruang pelayanan HIV dan toilet, aspek karyawan berkaitan dengan penambahan petugas di bagian rekam medis, aspek pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kejelasan waktu tunggu layanan serta aspek kepercayaan yang berkaitan dengan kenyamanan pasien atas kepastian waktu pelayanan.

### Saran

1. Melakukan penambahan ruangan khusus pelayanan HIV dan toilet Puskesmas Kepadangan. Penambahan ruangan HIV diperlukan agar tidak bergantian dengan ruangan lain sehingga konsultasi bisa dilakukan dengan baik. Penambahan toilet diperlukan karena adanya toilet itu dirasa masih kurang dibandingkan dengan pasien yang datang untuk periksa.
2. Penambahan tenaga rekam medis dengan tetap memperhatikan urgensi kebutuhan pegawai serta menginovasi digitalisasi rekam medis. Penambahan tenaga rekam medis diperlukan karena pencarian data-data pasien yang begitu banyak juga membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga perlu penambahan tenaga agar waktu yang dibutuhkan lebih singkat. Digitalisasi rekam medis akan sangat bermanfaat untuk memudahkan dan mempersingkat waktu pelayanan.
3. Kejelasan waktu tunggu pelayanan harus disampaikan petugas kepada pasien agar pasien tidak merasa gelisah dan menunggu lama. Ketidaknyamanan pasien akan menyebabkan kualitas pelayanan tidak terwujud.
4. Menyediakan layanan antar obat sebagai solusi untuk menghindari waktu tunggu yang cukup lama. Dengan adanya antrian obat ini, pasien dapat memilih untuk mengantri dari farmasi atau menggunakan jasa antar obat.
5. Menyediakan aplikasi khusus Puskesmas Kepadangan untuk pemeriksaan pasien. Aplikasi tersebut berisi pengambilan nomor antrian dan pelayanan yang akan dilakukan pasien. Adanya aplikasi sangat berguna untuk mengurangi antrian pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, Khansa Pinasti, Tuntas Dhanardhono, Anugrah Riansari, Sigid Kirana, and Lintang Bhima. 2020. Pola Aduan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kedokteran Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*. 9.
- Chaq, Muhammad Reyhan Mumtaz. 2022. Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang. *Publika*. 1009–24.
- Hadiyati, Ida, Nanan Sekarwana, Deni Kurniadi Sunjaya, and Elsa Pudji Setiawati. 2017. Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit. *Global Medical and Health Communication*. 108–16.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Muazansyah, Imam dan Irsyad Sudirman. 2019. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*. 3.75-83.
- Oktariyanda, Trena Aktiva dan Rahaju, Tjitjik. 2018. E-government strategy of Surabaya city Government Through e-rt / rw to Improve The Quality of Public Service. *Journal of Physics*. doi :10.1088/1742-6596/953/1/012161.
- Oktariyanda, Trena Aktiva dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya University Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 7 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Rovendra, Erit. 2020. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pasien BPJS Rawat Jalan di RSSN BukitTinggi. *Human Care Journal*. 5(1):304–11.
- Rusmawati, Aprin, Augusta Dian Ellina, Rumah Sakit Umum, and Muhammadiyah Malang. 2021. Quality Of Health Services With BPJS Patients Satisfaction In Inpatient Rooms General Hospital University of Muhammadiyah Malang. *Journal for Research In Public Health*. 2(2): 111–19.

- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Wati, Juwita Kusuma. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagian Rawat Inap di Puskesmas Gunung Anyar Surabaya*. Publika. 2.