

PELAYANAN UPT PUSKESMAS KERATO DALAM MELAYANI PASIEN PENGGUNA KARTU KESEHATAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PENERIMA BANTUAN IURAN DI KABUPATEN SUMBAWA

Ade Sujastiawan¹, Muslim^{2*}, Merlinda Oktovia³

¹²³Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: muslimfisip.1970@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: 12 November 2021</i> <i>Revised: 25 November 2021</i> <i>Published: 30 Desember 2021</i>	
Keywords <i>Pelayanan Kesehatan;</i> <i>BPJS;</i> <i>Kepuasan Pasien;</i>	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan <i>coverage</i> lebih luas, untuk seluruh masyarakat secara nasional. Penerima bantuan iuran (PBI) merupakan peserta yang mengikuti program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan berdasarkan bantuan dari pemerintah yang terdiri dari golongan fakir miskin, orang tidak mampu, serta penderita cacat total, baik tetap maupun tidak mampu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Puskesmas Kerato dalam melayani Pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilakukan di Puskesmas Kerato. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Kerato kepada pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran sudah sesuai dengan prosedur pelayanan dan kepuasan pasien. Dimensi yang menjadi pengukur pelayanan Puskesmas Kerato pada pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran adalah: 1) Kompetensi Teknik, 2) Keterjangkauan Akses 3) Kesiambungan Layanan, 4) Keamanan, 5) Kenyamanan. Dalam hal ini Puskesmas Kerato telah menunjukkan adanya pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat. Secara nasional jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia telah mencapai jumlah 128 juta jiwa per agustus 2014 (BPJS, 2014).

Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial memfokuskan di pelayanan kesehatan primer, seperti di puskesmas. Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implemementasi Jaminan Kesehatan Nasional kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Adanya penilaian jasa tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang

(Budiastuti, 2015). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi bagi peserta pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, Kesehatan Primer seperti di puskesmas yang akan menjadi gerbang utama peserta pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam mengakses pelayanan kesehatan (BPJS, 2014).

Salah satu upaya terhadap penguatan fasilitas kesehatan primer ini, diharapkan tenaga kesehatan yang berada di fasilitas kesehatan primer ini, harus memiliki kemampuan dan harus menguasai hal-hal terbaru mengenai prediksi, tanda, gejala, penegakan diagnosis dan penatalaksanaan komprehensif mengenai berbagai penyakit, sebab dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi pasien.

Salah satu penilaian kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty*. *Reliability*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien (Muninjaya, 2010).

Penerapan UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No.33 Tahun 2004 (tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah) memberikan otonomi luas kepada Kabupaten atau Kota, sehingga pemerintah daerah akan semakin leluasa menentukan pembangunan sesuai kondisi daerah. Oleh sebab itu daerah harus memiliki kemampuan mengidentifikasi masalah, memilih prioritas penanggulangan masalah kesehatan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan daerah, serta sumber-sumber dana yang dapat digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah. Dalam hal ini kebijakan tentang penggunaan kartu Askeskin merupakan prioritas yang dapat dipilih oleh semua wilayah mengingat kartu askeskin merupakan sarana yang dapat membantu masyarakat miskin di setiap daerah, dimana setiap daerah pasti mempunyai penduduk yang tidak mampu.

Puskesmas Kerato telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dari aspek *tangibles* dengan memberikan fasilitas kesehatan yang bersih, ruangan perawatan yang rapih dan penampilan tenaga kesehatan yang berseragam dan rapih, serta dari aspek *assurance* dengan memberikan pelayanan yang aman, dan catatan medis yang lengkap dan mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan. Sehingga dapat diketahui pelayanan puskesmas terhadap pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran. Dengan adanya penilaian tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan dapat tetap berdiri dan semakin berkembang. Puskesmas Kerato telah

berupaya untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya dengan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada pasien.

Berdasarkan rangkuman diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh puskesmas Kerato untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, mengingat ada instansi kesehatan lain yang memberikan pelayanan yang sama, dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya pelaksanaan tersebut serta cara mengatasinya.

Definisi kualitas seperti terdapat dalam kamus besar Bahasa Indonesia dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu (1989: 467). Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk ampu memenuhi persyaratan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Dalam mendefinisikan jasa yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang patut diperhitungkan. Diantaranya menurut Philip Kotler dalam J. Supranto (2001) merincikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria yaitu, Kehandalan (*reability*), *Responsiveness*, Keyakinan (*confidence*), Empati (*empaty*), Berwujud (*tangible*).

1. Tinjauan Tentang Puskesmas

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. fungsi ini antara lain adalah terselenggaranya pembangunan di luar bidang kesehatan yang mendukung terciptanya lingkungan dan perilaku sehat.

2. Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah salah satu badan hukum yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk mengoprasikan program bernama JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Seluruh masyarakat Indonesia dianjurkan untuk mengikuti dan menjadi anggota BPJS Kesehatan, sebagaimana amanat dari Undang-Undang namun keanggotaan dari BPJS Kesehatan ini sendiri terbagi menjadi dua yaitu: Penerima Bantuan Iuran yaitu mengikuti program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan berdasarkan bantuan dari pemerintah, terdiri dari golongan fakir miskin, orang tidak mampu, serta penderita cacat total, baik tetap maupun tidak mampu. Bukan Penerima Bantuan Iuran Non-PBI berarti kelompok peserta yang bukan termasuk ke dalam jaminan bantuan iuran dan biaya untuk menjadi anggota JKN ditanggung oleh masing-masing peserta, terdiri dari pekerja penerima upah, pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja.

3. Tinjauan Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Pengertian pelayanan yang dimaksud disini adalah, kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan erat dengan kepuasan pengguna pelayanan atau pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik atau buruk tergantung pada tingkat kepuasan pengguna layanan yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri. Kesehatan adalah suatu konsep yang telah sering digunakan tetapi sulit untuk dijelaskan artinya. Faktor yang berbeda menyebabkan sulitnya mendefinisikan kesehatan, penyakit, dan kesakitan (Gochman, 1988; Endar Sugiharto 1999:47). Meskipun demikian, kebanyakan sumber ilmiah setuju bahwa definisi kesehatan apapun harus mencakup komponen biomedis, personal, dan sosiokultural. (Imbalo S. Pohan, 2006: 17). Kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut satu atau beberapa dimensi. Adapun dimensi mutu layanan kesehatan ini antara lain : Kompetensi teknik, Keterjangkauan/Akses, Efektivitas, Efisiensi, Kesiambungan Layanan, Keamanan, Kenyamanan, Ketepatan Waktu dan Hubungan Antar Manusia.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif kualitatif, sebab penelitian ini berusaha mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis (M. Singarimbun, 1989:5). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktifitas sosial, dan lain-lain. Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan pasien Jamkesmas pada UPT Puskesmas Kerato Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka bentuk penelitian tersebut maka bentuk penelitian yang tepat adalah penelitian deskriptif kualitatif yang memaparkan, menentukan, menafsirkan dan menganalisa data yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit (*preventive*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), pemulihan kesehatan (*rehabilitative*) yang dilaksanakan secara menyeluruh terpadu dan berkesinambungan. Usaha kesehatan ditingkatkan dengan tujuan agar dapat menyelenggarakan upaya kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat, terutama yang berpenghasilan rendah dengan peran serta aktif masyarakat. Maka dengan ini visi Puskesmas Kerato yaitu “Terwujudnya masyarakat mandiri, berdaya saing dan berkepribadian berlandaskan semangat gotong royong”.

Misi Puskesmas Kerato dalam mewujudkan Indonesia Sehat antara lain:

1. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia melalui peningkatan kualitas pendidikan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

2. Mewujudkan birokrasi yang bersih, handal dan professional sehingga mampu menjalankan pemerintahan sesuai dengan prinsip tata pemerintahan yang baik (*good govermance*).
3. Mewujudkan percepatan pembangunan infrastruktur dengan membangun sinergi yang kuat dengan pemerintah pusat dn provinsi.
4. Mengembangkan potensi unggulan daerah dan meningkatkan produktivitas usaha masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, penurunan angka kemiskinan dan perluasan lapangan kerja.
5. Mewujudkan pengelolaan Sumber Daya Alam dan lingkungan hidup yang berkelanjutan.
6. Mewujudkan masyarakat yang religius dan memelihara toleransi antar umat beragama.
7. Memelihara dan mengembangkan potensi budaya dan kearifan local.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas akan terpenuhi apabila puskesmas memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan atau mengoptimalisasikan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambha sarana prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan pada pasien. Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh intansi kesehatan dalam hal ini adalah Puskesmas Kerato maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa di Puskesmas. Dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, penelitian disini menggunakan lima dimensi yaitu kompetensi teknik, keterjangkauan akses kesinambungan layanan, kenyamanan, dan keamanan.

1. Kompetensi Teknik merupakan kemampuan pegawai dalam melayani pasien sehingga setiap pasien dapat ditangani dengan benar.
2. Keterjangkauan akses merupakan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien itu tidak mengalami hambatan dari sisi gografis, ekonomi, budaya organisasi atau hambatan lain yang menjadi kendala bagi pasien dalam berobat.
3. Kesiambungan Layanan merupakan pasien yang menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan termasuk rujukan
4. Keamanan merupakan mutu kualitas pelayanan yang mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.
5. Kenyamanan terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi layanan atau kebersihan dalam suatu ruangan tunggu yang dapat menimbulkan perasaan nyaman terhadap pasien.

KESIMPULAN

Puskesmas Kerato telah memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran. Pelayanan yang

diberikan dapat dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta bagaimana melayani pasiennya.

Berikut hasil penelitian tentang pelayanan puskesmas kerato dalam melayani pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Kerato

1. Dimensi kompetensi teknik dalam pelayanan kesehatan pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran sudah baik. Dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya tenaga kesehatan dan kecakapan petugas puskesmas dalam menangani pasien yang sesuai dengan prosedur ketetapan yang berlaku.
2. Dimensi Keterjangkauan Akses dalam pelayanan pasien Puskesmas Kerato sudah baik, ini ditunjukkan dengan kemudahan pasien dalam mengakses atau menjangkau layanan kesehatan di Puskesmas Kerato tanpa terhalang dari segi geografis, Bahasa dan ekonomi.
3. Dimensi kesinambungan layanan Puskesmas Kerato sudah baik dengan pemberian pelayanan kesehatan yang lengkap yang dibutuhkan pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran termasuk rujukan jika diperlukan dan membantu dalam pengurusan rujukan kepada Rumah Sakit jika itu dibutuhkan pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran. Sehingga tidak ada kendala
4. Dimensi Keamanan Puskesmas Kerato dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini dibuktikan dengan tidak ada protes dari pasien kepada petugas ataupun kepala Puskesmas Kerato. Keamanan yang diperhatikan tidak hanya kepada pasien rerapi juga kepada lingkungan di Puskesmas.
5. Dimensi kenyamanan Puskesmas Kerato dalam melayani pasien pengguna kartu kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran sudah baik, hal ini dilihat dari fasilitas-fasilitas yang ada di Puskesmas Kerato sehingga membuat pasien merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, A. S. (1995). *Pelayanan Publik*, Jakarta, Gramedia/
- Moleong, L. (2018). *Analisis Data Kualitatif, Edisi Revisi*, Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Pasal 5 ayat (1) dan pasal 52*, Jakarta: Sekretariat Negara
- Soekidjo, N. A. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-prinsip Dasar)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kencana, S. I. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: PT. Rincka.
- Widodo, J. (2007). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*, Yogyakarta: CAP.