

**KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN BAGI PASIEN PENGGUNA
KARTU INDONESIA SEHAT BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN CIPAKU
KABUPATEN CIAMIS**

Oleh :

Vivi Asyifa Nurazizah

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Galuh Ciamis

E-mail : viviasyifa123@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan kurang berkualitاسnya pelayanan rawat jalan bagi pasien pengguna KIS dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, ditemukan beberapa permasalahan diantaranya: 1) Kapasitas ruang tunggu yang kurang memadai, 2) Masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah, 3) Petugas kesehatan diskriminatif terhadap pengguna KIS BPJS Kesehatan dan pasien umum. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari sembilan orang, yaitu: Kepala Puskesmas, Petugas Bidang Registrasi, Petugas Bidang Pelayanan Kesehatan, Petugas Bidang Apoteker, Petugas Bidang Administrasi, dua orang pasien pengguna KIS dan BPJS Kesehatan, dan dua orang pasien umum. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan teknik pengolahan data/analisis data melalui Reduksi Data, Penyajian Data, kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien Pengguna KIS dan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagian besar sudah berjalan secara optimal seperti dalam dimensi Reliability, dimensi Responsiviness, dan dimensi Assurance. Sementara itu dalam dimensi Tangibel dan dimensi Empathy belum berjalan secara optimal, hal tersebut terjadi karena masih ada beberapa faktor penghambat yang meliputi: masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk di ruang tunggu pelayanan, masih terdapat petugas yang kurang ramah terhadap pasien, dan masih terdapat pasien KIS BPJS yang merasa petugas melakukan pelayanan dengan diskriminatif, petugas lebih mendahulukan pasien umum dibanding pasien KIS dan BPJS. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi ialah mengajukan permohonan penambahan sarana dan prasarana kepada pihak terkait, petugas tetap bekerja sesuai SOP yang berlaku dan berusaha tetap profesional menghadapi pasien dalam kondisi apapun, dan petugas melakukan sosialisasi kepada pasien tentang bagaimana pelayanan di Puskesmas.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Puskesmas, KIS dan BPJS.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi. Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi keputusan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik ialah pelayanan umum, dimaknai sebagai usaha yang dilakukan oleh orang atau badan di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Terlebih lagi masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan mereka pasrah menerima pelayanan seadanya. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Salah satu pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin

sempurna kepuasan tersebut maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagai organisasi pelayanan publik tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat penggunanya. Pelayanan yang diberikan kepada pasien kadang masih mengandung keluhan dari masyarakat, dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) di puskesmas Kecamatan Cipaku sering adanya permasalahan berupa kapasitas ruang tunggu yang belum memadai jika dilihat dari jumlah pasien yang datang setiap harinya, kurang profesionalnya sistem pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan terhadap pasien seperti pelayanan dari petugas kesehatan yang mengesampingkan pengguna KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan) dibandingkan dengan pasien umum, kemudian masih kurangnya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan terhadap pasien pengguna KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) seperti dalam hal melayani pasien masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis maka permasalahannya yaitu pelayanannya yang kurang berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kapasitas ruang tunggu yang belum memadai jika dilihat dari jumlah

pasien yang datang setiap harinya. Jumlah pasien yang datang setiap harinya rata-rata sekitar 70 (Tujuh Puluh) orang, sehingga masih banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk.

2. Kurangnya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan terhadap pasien pengguna KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) dalam hal melayani pasien masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah.
3. Kurang profesionalnya sistem pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan terhadap pasien pengguna KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), yaitu pelayanan dari petugas kesehatan yang mengesampingkan pengguna KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) dibandingkan dengan pasien umum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis?

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi kualitas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25/ 2009, bab 1 Pasal (1) yaitu:

Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (Hardiyansyah 2018:55) adalah:

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah dimensi yang dapat digunakan, menurut Zeithaml et al (Hardiyansyah 2018:57) yaitu dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud), Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati), kemampuan untuk memberikan perhatian dan perhatian individual kepada pelanggannya.

2. **Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (Hardiyansyah 2018:26) menjelaskannya sebagai berikut:

- 1) **Pelayanan Kebutuhan Dasar**
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
 - a. Kesehatan
 - b. Pendidikan Dasar
 - c. Bahan kebutuhan Pokok
- 2) **Pelayanan Umum**
Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

3. **Kepuasan Pelanggan**

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, Kep MENPAN No. 63/ 2004 (Mukarom dan Laksana 2020: 87) mengamanatkan 'agar tetap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat'. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-

dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

4. **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Leavey dan Loomba (Sudirman 2016:16) mengemukakan tentang pelayanan kesehatan bahwa:

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat luas.

Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diharapkan, banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat yang dimaksud Azwar (Sudirman 2016:17), yakni:

1. Tersedia
2. Dapat diterima
3. Dapat dicapai
4. Dapat dijangkau
5. Berkualitas

C. **METODE PENELITIAN**

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari sembilan orang, yaitu: Kepala Puskesmas, Petugas Bidang

Registrasi, Petugas Bidang Pelayanan Kesehatan, Petugas Bidang Apoteker, Petugas Bidang Administrasi, dua orang pasien pengguna KIS dan BPJS Kesehatan, dan dua orang pasien umum. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan teknik pengolahan data/analisis data melalui Reduksi Data, Penyajian Data, kesimpulan dan verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagian besar telah dilaksanakan dengan memenuhi standar Kualitas Pelayanan, seperti dalam dimensi *Tangibel* (Berwujud) yaitu dimensi penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan alat bantu dalam proses pelayanan sudah berjalan secara optimal. Dalam dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah berjalan secara optimal. Dalam dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan

waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas sudah berjalan secara optimal. Dalam dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan sudah berjalan secara optimal. Dan kemudian dalam dimensi *Empathy* (Empati) yaitu indikator mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, dan petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan sudah berjalan secara optimal. Sementara itu dalam dimensi *Tangibel* (Berwujud) masih terdapat kekurangan, yaitu dalam dimensi kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kapasitas ruang tunggu di Puskesmas Kecamatan Cipaku belum memadai, sehingga masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk. Kemudian dalam dimensi *Empathy* (Empati), yaitu masih terdapat petugas yang kurang atau tidak ramah kepada pasien, baik itu pasien umum maupun pasien pengguna KIS dan BPJS, kemudian masih terdapat pasien KIS dan BPJS yang merasa petugas melakukan pelayanan dengan diskriminatif (membeda-bedakan).

Hambatan-hambatan yang ditemukan dalam Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis

Secara umum hambatan-hambatan yang ditemukan diantaranya:

1. Dalam indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kapasitas ruang tunggu yang belum memadai jika dilihat dari

pasien yang datang setiap harinya masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk.

2. Dalam indikator petugas melayani dengan sikap ramah, Pasien yang datang setiap harinya cukup banyak, dan sering kali ada pasien yang menguji kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan sikap yang ramah.
3. Dalam indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), masih terdapat pasien KIS BPJS yang merasa petugas melakukan pelayanan dengan diskriminatif, petugas lebih mendahulukan pasien umum dibanding pasien KIS dan BPJS.

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa hambatan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan, terutama dalam kapasitas ruang tunggu pasien yang kurang memadai sehingga masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas kecamatan Cipaku.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan baik mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, sampai pada analisis data dalam penelitian ini, kemudian penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sudah cukup

mengenai Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Bagi Pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis

Upaya-upaya yang dilakukan petugas puskesmas dalam menatasi hambatan-hambatan yaitu:

1. Menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, mengusahakan agar pasien mendapatkan tempat duduk di ruangan tunggu pelayanan.
2. Petugas tetap bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku dan berusaha tetap profesional menghadapi pasien dalam kondisi apapun.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan adanya beberapa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan bagi pasien pengguna KIS BPJS di Puskesmas Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Puskesmas Kecamatan Cipaku sudah bekerja semaksimal mungkin, terutama dalam mengusahakan agar pasien mendapatkan tempat duduk di ruangan tunggu pelayanan.

baik, hal ini ditunjukkan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018:63) yaitu dalam dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan dimensi *Assurance* (Jaminan). Namun sebagian lagi belum dilaksanakan dengan baik seperti dalam dimensi *Tangibel* (Berwujud), yaitu indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kapasitas ruang tunggu di Puskesmas Kecamatan Cipaku belum memadai, sehingga masih terdapat pasien

yang tidak mendapatkan tempat duduk. Kemudian dalam dimensi *Empathy* (Empati), yaitu indikator petugas melayani dengan sikap ramah. Masih terdapat petugas yang kurang atau tidak ramah kepada pasien, baik itu pasien umum maupun pasien pengguna KIS dan BPJS. Dan dalam indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), masih terdapat pasien KIS dan BPJS yang merasa petugas melakukan pelayanan dengan diskriminatif (membedakan).

Hambatan-hambatan yang ditemukan diantaranya yaitu dalam kapasitas ruang tunggu yang belum memadai jika dilihat dari pasien yang datang setiap harinya masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk, masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan, dan masih terdapat pasien yang merasa bahwa petugas diskriminatif antara pasien umum dan pasien KIS BPJS.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan diantaranya yaitu: menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi pasien, mengusahakan agar pasien mendapatkan tempat duduk di ruangan tunggu pelayanan, mengajukan

penambahan fasilitas ruang tunggu ke bagian sarana prasarana, dan petugas tetap bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku dan berusaha tetap profesional menghadapi pasien dalam kondisi apapun.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku:

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Mukarom Zaenal dan Laksana Muhibudin Wijaya. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*, [e-book], diakses tanggal 7 Februari 2021, dari <https://books.google.co.id/books?id=iMn2DwAAQBAJ&pg=PA17&dq=kualitas+pelayanan+kesehatan&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiRiZK089fuAhWDguYKHTcdDYAQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q=kualitas%20pelayanan%20kesehatan&f=false>

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25/2009 bab 1 pasal (1).