

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PASIEN UGD BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KALOSI KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG

Sri Wahyuni^{1*}, Abdul Masyhar², Samsir Rahim³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed to find out the quality of BPJS Health Emergency Services at the Kalosi Health Center, Alla District, Enrekang Regency seen from the theory of service quality standards according to Parasurama 2017, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy the research method used descriptive qualitative. Data collecting technique used observation, documentation and direct interviews. The results showed 5 indicators of Public Service Quality for ER Patients BPJS Health D at Kalosi Health Center, namely indicator 1) Direct evidence, that the existing facilities and infrastructure at the public health center were still lacking and not functioning 2) Reliability, that Reliability and trust in increasing again. 3) The power of administrative and medical staff was still not maximized, it needed to be responsive, the skills of doctors and nurses in examining patients were good 4) Guarantees, the ability of doctors and nurses in services could be trusted by patients although there were still some things which had to be improved, such as unfriendly attitudes and young medical officers and new administrative officers. 5) Empathy of the nurse had taken good care of the patient.

Keywords: quality of service, bpjs kesehatan, public health center

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan UGD BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang dilihat dari teori standar kualitas pelayanan menurut Parasurama 2017 yaitu Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara langsung. Hasil penelitian menunjukkan 5 indikator Kualitas Pelayanan Publik Bagi Pasien UGD BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kalosi yaitu indikator 1) Bukti langsung, bahwa fasilitas yang sarana dan prasarana yang ada di puskesmas masih kurang dan sebagian tidak berfungsi. 2) Kehandalan, bahwa Kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk ditingkatkan lagi. 3) Daya tanggap, bahwa keterampilan dokter dan perawat dalam memeriksa sudah baik untuk pasien. 4) Jaminan, kemampuan dokter dan perawat dalam pelayanan dapat di percaya oleh pasien meskipun masih ada beberapa hal yang mesti di perbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas administrasi yang masih baru. 5) Empaty, bahwa perawat telah merawat pasien dengan baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, bpjs kesehatan, puskesmas

* sriwahyuni@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif Salah satu pelayanan publik yang sering dibicarakan adalah Pelayanan Kesehatan. Undang-undang No. 40 tahun 2004 bahwa pemerintah menjamin kesehatan seluruh masyarakat termasuk rakyat tidak mampu dan miskin. Oleh sebab itu maka perlu menyediakan program pembangunan di bidang kesehatan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab perlunya peningkatan kualitas kesehatan yang ada di Indonesia. Sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), maka seluruh masyarakat Indonesia akan dijamin kesehatannya. Dengan adanya Undang-undang seperti tersebut maka pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang terkenal dengan sebutan BPJS.

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Tujuan pelayanan publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggara pembangunan kesehatan. Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, poliklinik, puskesmas, balai kesehatan, laboratorium, posyandu dan berbagai jenis pelayanan lainya yang tujuannya adalah pencapaian derajat kesehatan seluruh lapisan masyarakat secara optimal.

Pembangunan kesehatan bagi pemerintah pusat maupun daerah harus saling bahu membahu dalam melaksanakan pembangunan kesehatan yang terencana dan terpadu dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh beberapa instansi penyedia pelayanan termasuk rumah sakit masih belum sesuai dengan apa yang digariskan oleh undang-undang, salah satunya adalah adanya diskriminasi yang didapatkan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan.

Puskesmas Kalosi masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS, sehingga masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan di puskesmas ini. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa pemberitaan yang dimuat dalam media massa maupun media elektronik lainnya. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien UGD pengguna BPJS sangat bermasalah. Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan puskesmas Kalosi. Pasalnya pelayanan di puskesmas

tersebut tidak memenuhi kebutuhan pasien oleh petugas atau perawat.

Puskesmas Kalosi telah berupaya untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya dengan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada pasien. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaiknya. Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien tersebut. Kualitas pelayanan Puskesmas Kalosi harus lebih ditingkatkan.

Adapun untuk menganalisis kualitas pelayanan publik menurut teori Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (Daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *reliability* (kehandalan).

Kualitas sesuatu hal selalu terkait dengan nilai atau kondisi terbaik yang terwujud tentang hal itu. Dengan demikian kualitas pelayanan publik, merupakan kondisi dimana masyarakat memperoleh pelayanan yang bernilai atau pelayanan yang terbaik. Menurut Zetman dan Bitner (dalam madubun, 2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya dalam setiap pemberian pelayanan publik, pelangganlah yang harus dipenuhi kepentingannya sebagai wujud kualitas dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut (Mukaron, Zaenal dan Laksana, 2015) mengemukakan bahwa pelayanan publik hanya akan menjadi baik/berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Defenisi kualitas pelayanan yang lebih komperhensif sebagaimana dikemukakan (Tjiptono, 2011) bahwa kualitas meliputi kesesuaian suatu hal dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan pemakainya, penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan

pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, serta sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pengertian tersebut menggambarkan bahwa kualitas merupakan wujud terbaik yang dicapai sesuai dengan dua hal, yaitu standar pelayanan dan keinginan pelanggan. Pendapat diatas, sangat sejalan dengan pandangan Albercht dan Zemke (dalam Madubun 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayaann public adalah hasil interaksi dari beberapa aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

Dalam penelitian ini untuk menilai kulitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan menurut beberapa ahli diantaranya : Menurut Lenvine (dalam Dwiyanto 2006) Produk pelayanan publik didalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. a) *Responsivness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupaun tuntutan pengguna layanan. b). *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatau ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai

dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Mukarom & Laksana (dalam Anggara Sahya, 2012) “pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara.” Artinya pelayanan publik berlaku dimana saja dan diberikan oleh instansi manapun, baik pemerintah maupun swasta. “Fokus utama kebijakan publik di negara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak”. Dari kedua pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik bukan hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas hidup manusia. Oleh karena itu pelayanan publik menjadi suatu yang urgen, bahkan melekat dalam kehidupan manusia.

Berdasarkan berbagai pengertian pelayanan publik yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau badan publik lainnya dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (dalam Ahmad, 2012) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- 1) Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan
- 2) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang dipergunakan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- 3) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam

pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat peanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan yang dibayarkannya. 4). Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan. 5). membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut. 6). Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini. 7). Selalu mencari pembaruan dan

mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Jenis Penelitian yang di gunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun tujuan penelitian deskriptif yakni agar dapat memberikan suatu gambaran yang sesuai dengan kenyataan dan fenomena yang terjadi, menjelaskan tentang kualitas pelayanan publik pasien BPJS di puskesmas kalosi kecamatan alla kabupaten enrekang.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian yaitu dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Informan pada penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang yang sengaja dipilih karena terlibat langsung dan dianggap memahami, mengetahui data dan informasi serta fakta untuk melakukan wawancara.

Berikut Teknik pengumpulan data yang perlu diketahui, meliputi: Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Reduksi Data, tahap awal yang dilakukan ketika reduksi data adalah memilah-milah data baik yang data

primer maupun data sekunder kedalam bagian-bagian sesuai dengan kode pertanyaan yang sama. Data yang kemudian tidak digunakan akan dieliminasi agar tidak mengganggu proses analisis. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah proses analisis data.

Penyajian Data, setelah dilakukan pemilahan terhadap data yang telah dikumpulkan, maka langkah selanjutnya yaitu menyusun data tersebut kedalam kalimat-kalimat yang berguna untuk menjelaskan hasil penelitian. Data yang sesuai pembahasan kemudian disusun secara sistematis kedalam paragraph maupun table agar mudah dipahami.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, ditahap ini, langkah yang dilakukan yaitu mengambil kesimpulan dari data-data yang telah dipilah dan disusun. Dari data yang telah terpilih tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan yang ada dirumusan masalah dibagian awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Zetman dan Bitner (dalam

madubun, 2017). Dalam dimensi Kualitaas pelayanan ada beberapa yang menjadi ukuran diantaranya bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy (Parasuraman dalam Yusuf 2017). Dengan demikian penulis akan menganalisis kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy dalam pemenuhan kebutuhan Pelayanan di Pusekesmas Kalosi.

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan fungsi perkantoran dan merupakan salah satu hal yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan sehingga dapat menentukan kualitas layanan yang diberikan apakah sesuai ukuran atau standar. Fasilitas sebagai sarana yang dapat memberikan kemudahan dalam bekerja sehingga semakin lengkap sarana yang dimiliki oleh suatu instansi maka tentunya diharapkan semakin nyaman pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Pasien UGD BPJS Kesehatan. Berwujud/fisik atau bukti langsung (*tangibles*), yaitu kualitas pelayanan Pasien UGD BPJS Kesehatan yang dilihat dari sarana berupa fasilitas fisik yang kasat mata misalnya berupa fasilitas atau sarana dan prasarana kerja

yakni: segala jenis peralatan yang dimiliki oleh puskesmas dan dipergunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam rangka pelayanan kesehatan.

Fasilitas di Ruang UGD Puskesmas Kalosi sangat kurang alat yang seharusnya sudah tidak layak digunakan masih tetap di gunakan, dan untuk alat yang tidak ada Dokter dan Perawat hanya bisa menggunakan alat seadanya untuk melakukan pelayanan kepada Pasien. Fasilitas kamar mandi umum yang sering tidak ada air yang mengalir jadi pasien harus menampung air untuk keperluan bersih-bersih jika anaknya pulang pasien yang menampung air.

Fasilitas untuk menunjang pelayanan di UGD Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Kalosi kurang maksimal. Hal ini dapat di lihat dari alat fasilitas kesehatan dan sarana yang masih kurang dan tidak berfungsi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi kurang maksimal dan menyebabkan masyarakat yang menggunakan pelayanan merasa pelayanan dalam bentuk fasilitas yang ada di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabutapen Enrekang kurang puas.

Kehandalan (*Reability*)

Kehandalan adalah kemampuan petugas puskesmas dalam melayani pengguna layanan sesuai yang dijanjikan. Di dalam indikator *reliability* yang di ukur dalam penelitian ini meliputi: Cara penerimaan pasien yang cepat dan tepat, Cara pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat dan bagaimana prosedur pelayanan dijalankan.

Puskesmas Kalosi yang sudah teakreditasi jadi sistem terkordonir dengan baik serta staf-staf yang dilatih dalam bentuk kegiatan pelatihan-pelatihan yang sangat di dukung oleh kepala puskesmas kalosi agar kemampuan stafnya dapat meningkat. Kehandalan masih jauh dari angan-angan artinya mereka belum sepenuhnya percaya kepada non petugas medis maupun medis terkait pelayanan yang mereka berikan kepada pasien, hal itu dibuktikan dari hasil observasi peneliti.

Kehandalan dalam melayani pasien dengan baik dengan menyiapkan fasilitas di ruangan UGD apalagi dengan keadaan sekarang masa covid pelayanan di maksimalkan supaya tidak terjadi kerumunan dan terkhusus di

ruangan UGD pelayanan di perketan sehingga perawat bias langsung melayani pasiennya dengan cepat dan efisien. kehandalan standar buat sekelas Puskesmas Kalosi, untuk kesembuhan Pasien kita selaku perawat harus percaya bahwa pasien yang kami tangani harus dilayani dengan baik dan pengobatannya kami lakukan dengan teliti agar pasien dapat cepat sembuh dan puas dengan pelayanan yang kami lakukan kepada mereka.

Puskesmas Kalosi yang telah terakreditasi diyakini memiliki system yang telah terkordinir di bantu dengan SDM yang telah terlatih melalui pelatihan-pelatihan yang di dukung oleh kepala puskesmas. Di Puskesmas Kalosi perawat sudah melayani pasien UGD BPJS dengan baik dengan menyiapkan fasilitas di ruangan UGD apalagi dengan keadaan sekarang masa covid pelayanan di maksimalkan supaya tidak terjadi kerumunan dan terkhusus di ruangan UGD pelayanan di perketan sehingga perawat bias langsung melayani pasiennya dengan cepat dan efisien. Dan kehandalan standar buat sekelas Puskesmas Kalosi, untuk kesembuhan Pasien kita selaku perawat harus percaya bahwa pasien yang kami tangani harus dilayani dengan baik dan pengobatannya kami lakukan dengan teliti agar pasien dapat cepat sembuh

dan puas dengan pelayanan yang kami lakukan kepada mereka.

Daya Tanggap (*Responsivess*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan

prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan selalu menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan.

Daya tanggap petugas administrasi bagian pelayanan BPJS memiliki daya tanggap yang baik dalam artian bahwa petugas administrasi mampu menyampaikan dan mengarahkan dengan baik alur dari kepengurusan berkas pasien, mereka mampu menyampaikan dengan komunikatif terkait hal-hal yang perlu disiapkan untuk memperoleh pelayanan dan kebagian loket mana saja jika status kepesertaan BPJS pasien masih baru.

Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalosi penulis dapat menilai bahwa petugas administrasi maupun petugas medis memiliki daya tanggap yang sesuai hal tersebut dilihat dari pelatihan yang di ikuti oleh petugas administarsi, perawat dan dokter selama bekerja di Puskesmas Kalosi, hal tersebut membuktikan bahwa petugas medis maupun non medis dalam hal ini perawat, dokter dan staf bagian administrasi telah terlatih secara professional dan dari hasil wawancara

menunjukkan bahwa pasien menilai petugas medis dan non medis memiliki keterampilan yang baik dalam melayani pasien.

Dokter melayani pasien dengan tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan golongan dan ras, dokter hanya melihat tingkat keperluan dari pasien karena di puskesmas kalosi membagi pasien dalam 3 (tiga) kategori yaitu lampu merah, lampu kuning, dan lampu hijau. Daya tanggap dokter yang memeriksa cukup terampil dalam artian bahwa dokter tersebut telah terlatih dan berpengalaman dalam melayani pasien, mulai dari pemeriksaan fisik seperti cek detak jantung, tekanan darah dan pemeriksaan denyut nadi pasien, untuk menemukan tanda klinis penyakit, hasil pemeriksaan akan dicatat oleh perawat dalam catatan rekam medis.

Daya tanggap dokter yang memeriksa cukup terampil dalam artian bahwa dokter tersebut telah terlatih dan berpengalaman dalam melayani pasien, mulai dari pemeriksaan fisik seperti cek detak jantung, tekanan darah dan pemeriksaan denyut nadi pasien, untuk menemukan tanda klinis penyakit, hasil pemeriksaan akan dicatat oleh perawat dalam catatan rekam medis dan perawat sangat bersikap ramah dan sopan kepada pasien saat melakukan pemeriksaan, memberikan obat,

memberikan makanan sesuai waktu dan bertanya tentang keperluan pasien serta menanyakan kondisi pasien.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan/assurance Jaminan yang diberikan bagi pasien BPJS UGD Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap pegawai yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari bahaya selama dilingkungan Puskesmas telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat. Adapun jaminan yang diberikan kepada pasien sudah baik, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun sesuai dengan selogan Puskesmas yaitu sopan, akhlak terpuji, dan amanah dalam melayani masyarakat dengan ikhlas santun dan senyum sudah diterapkan, tanggapan dari pasien BPJS masyarakat yang merasa puas selain sikap pegawai dan tidak kalah penting kondisi keamanan kendaraan juga di jaga oleh tukang parkir. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sikap petugas yang sopan, ramah dan kondisi kewanitaan terjaga akan mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pasien.

Kepala puskesmas bertindak tegas terhadap jaminan pelayanan pasien dengan memberikan teguran kepada perawat jika melakukan kesalahan. Hal

tersebut dilakukan oleh petugas yang masih mudah dan belum banyak pengalaman, serta mahasiswa yang sedang pkl dan dinilai masih belajar, sehingga jika berhadapan dengan pasien masih cenderung kaku. Namun hal berbeda justru diutarakan oleh salah satu pasien lain yang menilai bahwa dokter dalam memberikan pelayanan justru lebih menunjukkan sikap yang baik dan penuh perhatian.

Jaminan perawat bersikap ramah dan penuh perhatian kepada pasien artinya dokter dalam memberikan pelayanan telah mencerminkan sikap dan perilaku yang baik kepada pasien, ramah artinya mereka senang tiasa senyum dan berperilaku sopan kepada pasien, mereka mampu merespon keluhan pasien dengan cepat dan senang hati. Jaminan perawat dan petugas bagian pelayanan administrasi kurang ramah dalam artian mereka kurang senyum, sopan dan perhatian kepada pasien dan pendapat pasien yang mengatakan bahwa mereka kurang respon artinya petugas tersebut belum melayani pasien dengan sepenuh hati, mereka belum bisa menyelesaikan masalah pasien secara cepat dan senang hati.

Jaminan, hal tersebut dilakukan oleh petugas yang masih mudah dan belum banyak pengalaman, serta

mahasiswa yang sedang PKL dan dinilai masih belajar, sehingga jika berhadapan dengan pasien masih cenderung kaku. Namun hal berbeda justru diutarakan oleh salah satu pasien lain yang menilai bahwa dokter dalam memberikan pelayanan justru lebih menunjukkan sikap yang baik dan penuh perhatian dan perawat bersikap ramah dan penuh perhatian kepada pasien artinya dokter dalam memberikan pelayanan telah mencerminkan sikap dan perilaku yang baik kepada pasien, ramah artinya mereka senantiasa senyum dan berperilaku sopan kepada pasien, mereka mampu merespon keluhan pasien dengan cepat dan senang hati dan perawat yang melakukan kesalahan mendapat sanksi teguran dari kepala puskesmas.

Empathy (Empati)

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. *Empathy* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa

bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan di Puskesmas Kalosi sudah baik karena tidak membedakan pasien BPJS dengan pasien umum atau pasien lainnya. Pasien yang mengatakan empati baik tetapi tidak merasa puas karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap petugas kesehatan yang menerima pasien ketika hendak melakukan perawatan yang kurang ramah dan kurang puas terhadap empati yang dimiliki perawat untuk senangtiasa menyediakan waktu membantu pasien untuk BAK (buang air kecil), BAB (buang air besar), duduk, bangun tidur, dll.

Masyarakat kurang paham mengenai program BPJS karena tidak semua di dapat di tanggung oleh Puskesmas karena ada aturan yang mengikat. Adanya pasien atau keluarga pasien merasa dibedakan, terkait lamanya antrian justru Kabid Pelayanan menggap semua itu adalah hal keliru karena mereka merasa telah melaksanakan tugas dengan baik dan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan mereka akan membicarakan pada pihak Komite Kode Etik dan memberikan sanksi berupa teguran kepada petugas yang berbuat kesalahan.

Empati yang dilakukan perawat terhadap pasien sudah cukup baik

artinya perawat sudah memenuhi kebutuhan pasien seperti membantu mengarahkan pasien saat mengurus berkan dan membantu pasien yang sakit ketika ingin BAB dan BAK. Empati yang dilakukan oleh pihak Puskesmas kalosi sudah sangat baik terhadap pasiennya dan tanggung jawab yang dilakukan masing-masing perawat sangat memuaskan bagi pasien UGD.

Empati yang dilakukan perawat terhadap pasien sudah cukup baik artinya perawat sudah memenuhi kebutuhan pasien seperti meskipun masyarakat yang belum paham mengenai program BPJS namun puskesmas telah berusaha dalam memenuhi pelayanan seperti membantu mengarahkan pasien saat mengurus berkan dan membantu pasien yang sakit ketika ingin BAB dan BAK dan empati yang dilakukan oleh pihak Puskesmas kalosi sudah sangat baik terhadap pasiennya dan tanggung jawab yang dilakukan masing-masing perawat sangat memuaskan bagi pasien UGD.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bagi Pasien UGD BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, maka dapat disimpulkan sebagai

berikut: 1) Mengenai bukti fisik (*tangibles*) untuk menunjang pelayanan di UGD Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Puskesmas Kalosi kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari alat fasilitas kesehatan dan sarana yang masih kurang dan tidak berfungsi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi kurang maksimal dan menyebabkan masyarakat yang menggunakan pelayanan merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang kurang puas, 2) Mengenai kehandalan (*reliability*) kami sudah melayani pasien dengan baik dengan menyiapkan fasilitas di ruangan UGD apalagi dengan keadaan sekarang masa covid pelayanan di maksimalkan supaya tidak terjadi kerumunan dan terkhusus di ruangan UGD pelayanan di perketan sehingga perawat bias langsung melayani pasiennya dengan cepat dan efisien. 3) Mengenai daya tanggap (*responsiveness*) dokter yang memeriksa cukup terampil dalam artian bahwa dokter tersebut telah terlatih dan berpengalaman dalam melayani pasien, mulai dari pemeriksaan fisik seperti cek detak jantung, tekanan darah dan pemeriksaan denyut nadi pasien, untuk

menemukan tanda klinis penyakit, hasil pemeriksaan akan dicatat oleh perawat dalam catatan rekam medis. 4. Mengenai jaminan (*assurance*) hal tersebut dilakukan oleh petugas yang masih mudah dan belum banyak pengalaman, serta mahasiswa yang sedang PKL dan dinilai masih belajar, sehingga jika berhadapan dengan pasien masih cenderung kaku. Namun hal berbeda justru diutarakan oleh salah satu pasien lain yang menilai bahwa dokter dalam memberikan pelayanan justru lebih menunjukkan sikap yang baik dan penuh perhatian dan perawat bersikap ramah. 5) Mengenai empati (*empathy*) yang dilakukan perawat terhadap pasien sudah cukup baik artinya perawat sudah memenuhi kebutuhan pasien seperti membantu mengarahkan pasien saat mengurus berkan dan membantu pasien yang sakit ketika ingin BAB dan BAK.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Makassar: Andi Offset.
- Kurniawan, A. (2011). Jaminan Kesehatan Dalam Sistem Jaminan Nasional di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 5.
- Mardiansyah, M. (2019). Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Pengguna Program BPJS Kesehatan di Puskesmas
- Pagurawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (Jkg)*, 1(2), 16–20.
- Mukaron, Zaenal dan Laksana, M. W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka setia.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Makassar: Andi Offset.
- Tuti, S., & Chornelia, R. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Tingkat Pertama Ditinjau Dari *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3), 28–37. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1456>