



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN NON BPJS KESEHATAN STABAT, LANGKAT

**Selvia<sup>1</sup>, Fauzi Arif Lubis<sup>2</sup>**

<sup>1-2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

selviaselvia641@gmail.com<sup>1</sup>, fauziariflubis@uinsu.ac.id<sup>2</sup>

### **Abstract.**

The public service center is a very important service and is a top priority for administrators to meet the needs of the community. Health is one of the first facilities for health BPJS participants that can be obtained at the Puskesmas or clinic. The services provided are very useful to help the community, including BPJS patients. So that the services provided to patients must be of quality according to the specified service standards. Conducting this research aims to identify and discuss services for BPJS Health and Non BPJS Health participants as well as supporting and inhibiting factors for services. The research method used is qualitative by understanding the research subject. data collection techniques by observing and studying the literature to collect theories, regulations and information obtained from books and documents in the form of journals. The results of the study stated that the quality of services provided to BPJS Health and Non BPJS Health patients at the Langkat BPJS office was good and in accordance with the needs of the community, namely responsiveness, assurance, and empathy. Factors supporting the service are the attitude of employees who are friendly as well as polite, clear and patient in conveying information and services, but there are still things that need to be improved, namely the lack of supporting facilities and infrastructure, such as loudspeakers, wifi networks and the incompatibility of the number of busy participants with the number of officers working or serve.

**Keywords:** *Quality, Service*

### **Abstrak**

Pusat pelayanan umum adalah pelayanan yang sangat penting serta menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesehatan adalah salah satu fasilitas pertama bagi peserta BPJS kesehatan dapat diperoleh di Puskesmas ataupun klinik. Pelayanan yang diberikan sangat dirasakan manfaatnya

untuk membantu masyarakat termasuk pasien BPJS. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien harus berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditentukan. Melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membahas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian tersebut. teknik pengambilan data dengan melakukan observasi dan studi pustaka untuk mengumpulkan teori-teori , peraturan serta informasi yang diperoleh dari buku dan dokumen dalam bentuk jurnal. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan dikantor BPJS langkat sudah baik serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Yaitu dengan Daya Tanggap/sigap, Penjaminan, dan Empati. Faktor pendukung pelayanannya adalah sikap karyawan yang ramah juga sopan santun, jelas dan sabar dalam menyampaikan informasi dan pelayanan namun masih ada yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang, seperti pengeras suara, jaringan wifi serta ketidaksesuaian jumlah peserta yang ramai dengan jumlah petugas yang bekerja ataupun melayani.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dalam keadaan yang sehat. Dan apabila mengalami sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat ke dokter ataupun membeli obat. Maka dari itu masyarakat bisa datang ke puskesmas atau klinik maupun rumah sakit. Tidak perlu khawatir karena pelayanan kesehatan serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Seperti yang tertuang pada peraturan presiden Nomor 28 Tahun 2016. Sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS), salah satunya adalah (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat di peroleh terdiri dari semua fasilitas kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya. Tugas rutin dari Puskesmas yaitu promosi kesehatan kepada masyarakat termasuk pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan Puskesmas sangat membantu masyarakat termasuk pasien BPJS.



## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan cara observasi langsung dan juga melakukan studi pustaka untuk mengumpulkan teori-teori , peraturan serta informasi yang diperoleh dari buku dan dokumen dalam bentuk jurnal. Adapun subjek penelitian ini adalah peserta BPJS di kantor BPJS Kesehatan , Stabat, Langkat

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya serta yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Sesuai dengan inti permasalahan untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan menggunakan 5 dimensi yang menjadi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yaitu Bukti langsung/Tangibles, Keandalan/reliability, Daya tanggap/responsiveness, Jaminan, Empati Berdasarkan 5 dimensi tersebut, akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Tangible ( Bukti Langsung )**

Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat , tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Oleh karena itu sarana yang ada di kantor dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS dan peserta Non BPJS sudah baik, seperti hasil wawancara yang disampaikan oleh petugas loket BPJS dan didukung hasil wawancara pasien BPJS dan Pasien Non BPJS Kesehatan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan mempermudah proses pelayanan dan sangat membantu. Oleh karena itu untuk mempermudah pelayanan disediakan komputer, pegawai mendaftarkan peserta tidak lagi secara manual, disediakan jaringan wifi untuk mengakses peserta BPJS yang terdaftar selain itu juga adanya ruangan tunggu yang bersih, dilengkapi dengan Televisi sehingga pasien merasa nyaman dan tidak bosan selama melakukan pelayanan dan menunggu antrian, akan tetapi masih adanya sarana penunjang yang dibutuhkan belum disediakan seperti mixer pengeras suara dan jaringan wifi serta lingkungan parkir yang cukup luas untuk kendaraan peserta.

### **2. Reliability ( Keandalan )**

Keandalan pegawai memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran di kantor BPJS memberikan pelayanan yang cepat petugas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta BPJS dan Non BPJS bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dengan peserta melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada maka proses pelayanan akan cepat dan pelayanan disesuaikan dengan nomor antrian, persyaratan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Berdasarkan hasil observasi pelayanan loket pendaftaran cepat, persyaratan sangat mudah dan tidak berbelit-belit, antara pasien BPJS dan Non BPJS tidak jauh berbeda peserta BPJS membawa kartu pengguna BPJS, mengambil nomor antrian dipanggil untuk mendaftar di loket umum mengisi rekam medik kemudian mengecek data di

loket BPJS dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan sesuai dengan urutan rekam medik yang sudah ditentukan begitu juga peserta umum membawa kartu berobat puskesmas, mengambil nomor antrian, mengisi rekam medik dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan, pasien datang langsung dilayani dan disesuaikan nomor antrian dan prosedur pelayanan sudah terpampang di dinding loket pelayanan.

### **3. Responsiveness ( Daya Tanggap )**

Respon atau kesigapan petugas loket pendaftaran BPJS untuk mengenali, memahami kebutuhan atau masalah peserta BPJS dan Non BPJS sangat membantu masyarakat dengan disediakan tempat menampung aspirasi seperti kotak saran dan bahkan nomor telpon petugas BPJS. Adanya kritik dan saran dari peserta BPJS tentang pelayanan di BPJS Stabat semakin baik. Seperti yang diungkapkan oleh peserta Non BPJS bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan baik, cepat tanggap dan selalu memberikan pengarahan kepada peserta.

### **4. Assurance ( Jaminan )**

Jaminan yang diberikan bagi peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap pegawai yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari resiko bahaya serta tidak terjadi keraguan selama di lingkungan kantor tersebut telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat. Adapun jaminan yang diberikan kepada peserta sudah baik, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun, akhlak terpuji, dan amanah dalam melayani masyarakat dengan ikhlas dan senyum sudah diterapkan, tanggapan dari peserta BPJS masyarakat yang merasa puas selain sikap pegawai dan tidak kalah penting kondisi keamanan kendaraan juga di jaga oleh karyawan. Dalam memberikan pelayanan kepada peserta sikap petugas yang sopan, ramah dan kondisi kemananan terjaga akan mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi peserta.

### **5. Empati**

Berdasarkan hasil penyajian data diatas dari hasil wawancara yang diperoleh dari petugas loket pendaftaran, peserta BPJS dan Non BPJS dapat diketahui bahwa kesediaan dan kepedulian pegawai kepada peserta BPJS dan non BPJS dengan petugas selalu menyampaikan informasi berkaitan dengan kegiatan kantor BPJS tersebut dengan cara komunikasi, penyampaian yang baik kepada peserta dengan ramah, sopan. Menyampaikan informasi secara terbuka dengan cara komunikasi yang sopan, santun kepada pasien berkaitan dengan proses pelayanan sangat penting dilakukan sehingga peserta BPJS dan Non BPJS mengetahui kegiatan yang akan dilaksanakan.

**Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan .**

Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi peserta BPJS dan Non BPJS tidak lepas dari faktor pendorong dan juga penghambat. Baik itu faktor dari lingkungan kantor maupun dari dalam diri pegawai bahkan dari masyarakat sekitar. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta baik itu peserta BPJS maupun Non BPJS di kantor yang mendukung adalah sebagai berikut:

1. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta dengan ramah berbicara sopan santun sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

2. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan serta alur pelayanan yang sederhana kantor tersebut telah memberikan pelayanan yang baik dan juga alur pelayanan, persyaratan serta jadwal dan waktu pelayanan sudah dibuat dalam bentuk tabel dan ditempel didinding sehingga peserta mudah untuk memahaminya.

3. Bagi peserta BPJS kesehatan pelayanan pasien BPJS mendapatkan pelayanan gratis sesuai dengan pelayanan yang dijamin BPJS.

4. Kemudahan bagi peserta akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan di Kantor BPJS berdasarkan observasi dan penyajian sebagai berikut:

1. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang di loket pendaftaran yang bisa membantu pelayanan lebih efektif yaitu menyediakan pengeras suara untuk membantu pegawai dan mempermudah peserta mendengarkan serta jaringan internet yang lamban menghambat pelayanan khususnya di loket BPJS untuk mengecek data peserta BPJS yang terdaftar di wilayah kerja kantor.

2. Ketidaksiharian antara jumlah peserta yang kadang ramai, sementara jumlah pegawai masih perlu penambahan, adapun jumlah pegawai di loket pendaftaran 3 orang, 2 orang di loket BPJS, pegawai tidak hanya mendaftar nama pasien tetapi juga mengantar list peserta ke pelayanan kesehatan, sehingga masih perlu penambahan pegawai muda.

### **Kualitas Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan umum harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan

fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib dipatuhi, ditaati kemudian dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut dilakukan berbagai upaya ataupun cara perbaikan yang berkualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesesuaian untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan memadai. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik salah satunya dilakukan melalui penataan sistem pelayanan publik secara menyeluruh. Oleh karena itu perlu disusun dengan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses penentuan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan individu/kelompok lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik.

## **KESIMPULAN**

Dari pelayanan BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan yang menjadi penilaian masyarakat yaitu pelayanan yang diberikan sudah baik dan membantu masyarakat tentunya sudah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai walaupun belum lengkap persediaannya. Kemudian pegawai memberikan pelayanan yang cepat sesuai nomor antrian yang diberikan dan sistem pelayanannya tidak membingungkan untuk peserta, menyediakan tempat kotak saran untuk menyalurkan aspirasi dan pegawai melayani dengan sikap sopan ramah sehingga pasien merasa nyaman dan aman serta tidak kalah penting kondisi keamanan kendaraan (parkiran) terjaga serta kesediaan satpam dalam menyampaikan dan memberikan informasi dengan cara komunikasi yang baik kepada peserta yang ramah dan mudah dimengerti.

Dalam memberikan pelayanan bagi peserta BPJS dan Non BPJS di stabat ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Pelayanan didukung dengan sikap pegawai yang ramah sopan santun kepada peserta. Kesederhanaan alur pelayanan untuk pendaftaran peserta sampai memperoleh pelayanan kesehatan terjangkau. Sedangkan faktor penghambat pelayanan kurangnya sarana dan prasarana penunjang di loket pendaftaran tidak adanya pengeras suara, jaringan wifi yang kadang-kadang lamban serta jumlah peserta yang kadang ramai sementara jumlah petugas yang cukup terbatas.

## **SARAN**

Peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk kedepannya adapun sarannya sebagai berikut:



1. Melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik maka kantor BPJS tetap melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan selalu memperhatikan kritik dan saran dari peserta sebagai bahan introspeksi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas serta kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

2. Pelayanan bagi peserta BPJS dan Non BPJS sudah baik namun kantor BPJS Stabat perlu memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana penunjang diloket pendaftaran seperti pengeras suara, AC diruangan tunggu peserta, memperluas loket pendaftaran, memperluas parkir, memperbaiki jaringan wifi, dan menambah pegawai. Sehingga dengan penambahan sarana dan pegawai bisa membantu peserta BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan serta pendaftaran.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Sadhana, Kridawati. 2012. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: Percetakan CV. Citra.

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

### Sumber Lain

Brosur BPJS Kesehatan Stabat, Langkat.

Hasil observasi dan wawancara dengan pengelola BPJS Kesehatan Unit Pelayanan Stabat Langkat.

Hasil observasi dan wawancara dengan kasir BPJS Kesehatan Stabat Langkat.

Hasil wawancara dengan peserta BPJS Kesehatan wilayah langkat.

### Sumber Jurnal

Putri, B. S., & Kartika, L. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Persepektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Riset Manajemen dan Bisnis*, 1-12.

Widiastuti, I. (2017). 91ISSN 2581-2378 Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 91-101.

Peraturan Daerah Kabupaten Malang No. 4 Tahun 2014 tentang perubahan kedua atas Peraturan

Daerah Kabupaten Malang Nomor. 10 Tahun 2010 tentang Retribusi Jasa Umum

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang

Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Rumengan. Debra. 2015. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget kota Manado.

Jurnal, (online), Vol.5. No 7.  
(<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180>)

diakses 09 Febuari 2016.

Undang-Undang Dasar Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

