

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS PABUARAN TUMPENG KOTA TANGERANG

Jumrotani¹, Doddy Mulyono²

^{1,2}Universitas Yuppentek Indonesia

Email: ¹enihjum@gmail.com, ²doddymulyono2020@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di Puskesmas Pabuaran Tumpeng, Kota Tangerang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan data yang disajikan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 pasien BPJS, sedangkan untuk pegawai Puskesmas dipilih sebanyak 12 orang melalui teknik accidental sampling, terdiri dari 2 dokter, 8 perawat, dan 2 staf administrasi. Penilaian kualitas pelayanan mengacu pada teori Zeithaml dan Parasuraman dalam Harbani Pasolong (2013:9), yang mencakup enam dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness, dan equity. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan tergolong baik. Dimensi keandalan menunjukkan layanan medis yang memadai, terutama dalam diagnosis dan pemberian obat, meskipun antrean panjang dan keterlambatan dokter masih menjadi keluhan. Dimensi jaminan dinilai baik karena tenaga medis cukup kompeten, namun komunikasi terkait hak-hak pasien masih kurang optimal. Pada aspek bukti fisik, fasilitas cukup bersih dan terawat, tetapi beberapa sarana seperti kursi tunggu dan alat medis masih terbatas, terutama saat kunjungan pasien membludak. Dimensi empati menunjukkan pelayanan yang ramah dari sebagian besar petugas, walau terdapat perbedaan sikap, khususnya terhadap lansia dan warga kurang mampu. Responsivitas berada pada kategori cukup, karena proses administrasi cenderung lambat dan penanganan keluhan belum maksimal. Terakhir, dimensi keadilan memperoleh penilaian baik, meski masih ada anggapan masyarakat bahwa pasien tertentu mendapat perlakuan khusus. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng dinilai baik oleh mayoritas responden, dengan persentase kepuasan mencapai 73%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut sudah memenuhi standar yang dapat diterima masyarakat..

Kata Kunci: Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, BPJS Kesehatan

Abstract

This study aims to evaluate the quality of healthcare services provided to BPJS patients at Puskesmas Pabuaran Tumpeng, Tangerang City. The research uses a quantitative approach, with data presented in numerical form and analyzed using statistical techniques. The total number of respondents consisted of 100 BPJS patients. Meanwhile, a total of 12 Puskesmas staff were selected through accidental sampling, comprising 2 doctors, 8 nurses, and 2 administrative staff. The assessment of service quality refers to the SERVQUAL model developed by Zeithaml and Parasuraman, as cited in Harbani Pasolong (2013:9), which includes six dimensions: reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness, and equity. The results indicate that overall service quality is categorized as good. The reliability dimension reflects adequate medical services, especially in diagnosis and medication, although long queues and delays in doctors' attendance remain common complaints. The assurance dimension is rated well due to the competence of medical personnel, though the communication regarding patients' rights is still lacking. In terms of tangibles, facilities are fairly clean and well-maintained, but limitations in supporting infrastructure such as waiting chairs and medical equipment are noticeable, particularly during peak patient visits. The empathy dimension shows friendly service from most staff, though inconsistencies in attitude are observed, especially towards elderly patients and low-income groups. The responsiveness dimension falls into the fair category, as administrative processes are slow and urgent complaints are not handled optimally. Finally, the

equity dimension is assessed positively, although there is still a public perception that certain patients receive preferential treatment. In conclusion, the majority of respondents rated the healthcare services at Puskesmas Pabuaran Tumpeng as good, with an overall satisfaction rate of 73%. These findings indicate that despite some shortcomings, the healthcare services provided have generally met acceptable standards.

Keywords: Health, Healthcare Services, Community Health Center, BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki peranan sentral dalam sistem layanan kesehatan di tingkat kabupaten/kota di Indonesia. Sebagai unit pelaksana teknis dari pemerintah daerah, Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap peningkatan status kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Mereka diwajibkan untuk menyelenggarakan berbagai program kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terintegrasi. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pengobatan, tetapi juga mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Salah satu prinsip utama Puskesmas adalah memastikan aksesibilitas layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas ini ditempatkan secara strategis agar mudah dijangkau oleh warga. Di samping itu, partisipasi aktif masyarakat menjadi elemen penting dalam keberhasilan program kesehatan yang dijalankan. Edukasi mengenai perilaku hidup sehat, keterlibatan masyarakat dalam penyusunan program, serta respons terhadap kebutuhan lokal merupakan bagian dari strategi pelibatan tersebut. Dalam penyelenggaraan layanan, Puskesmas juga dituntut untuk mengadopsi teknologi yang relevan dan efisien, baik dalam hal diagnosa, pemantauan epidemiologis, maupun prosedur pelayanan medis terkini. Layanan yang diberikan pun harus mempertimbangkan aspek keterjangkauan finansial tanpa mengabaikan mutu pelayanan. Artinya, meskipun upaya dilakukan untuk menekan biaya pelayanan, standar kualitas tetap menjadi prioritas utama. Dengan pendekatan yang menggabungkan prinsip aksesibilitas, partisipasi masyarakat, penggunaan teknologi tepat guna, dan jaminan mutu layanan, Puskesmas berperan signifikan dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal di Indonesia maupun di wilayah lain yang memiliki lembaga sejenis (Rosa, V. 2019:2).

Fasilitas kesehatan tingkat pertama mencakup Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) atau unit sejenis, praktik dokter umum dan dokter gigi, klinik pratama, serta fasilitas kesehatan milik institusi TNI/Polri, termasuk pula rumah sakit tipe D pratama. Di sisi lain, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan merujuk pada tempat layanan yang dipilih oleh

peserta BPJS Kesehatan sebagai rujukan lanjutan, seperti rumah sakit dan balai kesehatan. Salah satu entitas layanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah Puskesmas, yang memiliki peran sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal penulis, layanan yang diberikan oleh Puskesmas masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan peserta BPJS. Kondisi ini mengakibatkan banyak pasien yang akhirnya harus dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan seperti rumah sakit. Selain itu, permasalahan lain yang mencuat adalah antrean panjang yang terjadi di Puskesmas, yang seringkali disebabkan oleh kurangnya kedisiplinan waktu dari para petugas. Hal ini diduga berakar pada rendahnya motivasi individu dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, serta lemahnya kepemimpinan dan kompetensi manajerial dari pihak pengelola maupun tenaga kesehatan di Puskesmas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut, bagaimanakah pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di Puskesmas Pabuaran Tumpeng Kota Tangerang?

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan sejatinya merupakan serangkaian aktivitas, sehingga proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, mencakup keseluruhan eksistensi organisasi dalam komunitas. Proses yang dimaksud dilakukan terkait dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan penyedia layanan. Menurut Hardiyansah (2011: 11), pelayanan bisa diartikan sebagai kegiatan yang diberikan untuk mendukung, mempersiapkan, dan mengelola baik berupa barang maupun jasa antara satu pihak ke pihak lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai kondisi sejahtera secara fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan seseorang untuk menjalani kehidupan secara produktif, baik dari sisi sosial maupun ekonomi (Azwar, 1996:11). Sementara itu, berdasarkan pandangan Levey dan Loomba, pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok secara bersama-sama untuk menjaga, meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kondisi kesehatan baik pada tingkat individu, kelompok,

maupun masyarakat (Azwar, 1996:42). Dari pemahaman tersebut, pelayanan kesehatan dapat dimaknai sebagai suatu bentuk layanan yang diselenggarakan secara perorangan maupun kolektif dengan tujuan utama untuk mengobati penyakit, memulihkan kesehatan, dan meningkatkan derajat kesehatan individu serta masyarakat secara keseluruhan. Dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah prasyarat yang harus dipenuhi agar pelayanan kesehatan dapat dianggap bermutu. Beberapa aspek penting tersebut meliputi ketersediaan layanan secara konsisten, penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, kemudahan akses, serta jaminan mutu pelayanan yang diberikan.

Untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan dirasakan secara langsung oleh konsumen, digunakan indikator kepuasan pelanggan yang bersumber dari lima dimensi utama dalam model kualitas layanan (*servqual*), sebagaimana dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2013:135). Dimensi-dimensi ini merepresentasikan persepsi konsumen terhadap mutu layanan yang diterima, yaitu:

1. *Tangibles*, mencakup aspek-aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan, seperti fasilitas kantor, sistem administrasi berbasis komputer, ruang tunggu, serta pusat informasi.
2. *Reliability*, menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, menunjukkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons serta memenuhi kebutuhan pelanggan secara sigap dan tepat waktu.
4. *Assurance*, berkaitan dengan kompetensi, sikap profesional, serta keramahan petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan dari konsumen.
5. *Empathy*, merujuk pada sikap peduli dan perhatian personal yang ditunjukkan oleh petugas, disertai dengan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada setiap individu.
6. *Equity*, sebagaimana ditambahkan oleh Bakar dan Saleh (2009), dimensi ini menekankan pentingnya pemberian layanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh pelanggan, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, etnis, gender, ataupun jenis asuransi kesehatan yang dimiliki.

METODE PENELITIAN

Penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berorientasi pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka. Tujuan utamanya adalah untuk menguji teori melalui pengukuran variabel-variabel tertentu dan melihat hubungan antarvariabel secara objektif dan sistematis. Penelitian kuantitatif bersifat deduktif—dimulai dari teori, lalu menguji teori tersebut dengan data empiris. Menurut Sugiyono (2013:14), pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menelaah suatu populasi atau sampel tertentu, di mana proses pengumpulan datanya dilakukan melalui instrumen penelitian, dan pengolahan datanya bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan utama untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Berdasarkan pendekatan tersebut, data yang diperoleh dalam penelitian ini akan melalui proses pengkodean terlebih dahulu. Setelah itu, data akan disajikan melalui proses klasifikasi, kemudian dianalisis, dan akhirnya ditarik kesimpulan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif, serta dihitung menggunakan rumus persentase berikut:

$$P = \frac{F \times 100\%}{N}$$

Keterangan :

P= Angka persentase

F= Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Number of Cases (Jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

100% = Konstanta

Untuk menarik kesimpulan mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng, peneliti menganalisis hasil perhitungan persentase dari seluruh parameter yang diajukan kepada responden. Hasil dari parameter-parameter ini digunakan untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh berdasarkan persepsi masyarakat.

PEMBAHASAN

Puskesmas Pabuaran Tumpeng adalah salah satu Puskesmas Perkotaan non rawat inap di wilayah Kota Tangerang yang berdiri pada tanggal 25 Oktober 1985 dan merupakan

Puskesmas tertua ketiga di Kecamatan Tangerang dan terletak di Kecamatan Karawaci. Puskesmas Pabuaran Tumpeng memiliki lima wilayah kerja yaitu Kelurahan Pabuaran Tumpeng, Nambo Jaya, Sumur Pacing, Gerendeng, dan Sukajadi. Mulai tanggal 6 Juli 2019 UPT Puskesmas Pabuaran Tumpeng sudah memiliki izin operasional berdasarkan Keputusan Walikota Tangerang tentang Izin Operasional UPT Puskesmas Pabuaran Tumpeng Nomor: 445.9/Kep.17/PKM/DPMPTSP/2019 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Tangerang Nomor: 440/Kep.24-Dinkes/2019 tentang Perubahan atas Keputusan Walikota Nomor 440/Kep.31-Dinkes/2019 tentang Penetapan Karakteristik Wilayah Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat, UPT Puskesmas Pabuaran Tumpeng merupakan Puskesmas Non Perawatan karakteristik Perkotaan.

1. Keandalan (Reliability) dalam Pelayanan Kesehatan

Keandalan dalam pelayanan merujuk pada kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang akurat, terpercaya, serta konsisten, yang mencakup ketepatan jadwal pelayanan, kecepatan dan ketepatan pemeriksaan, serta kemudahan prosedur. Berdasarkan hasil Angket, seluruh pegawai Puskesmas Pabuaran Tumpeng (100%) memberikan penilaian “baik” terhadap keandalan pelayanan. Tidak ada yang memilih kategori “cukup baik” atau “kurang baik”, menunjukkan bahwa dari sudut pandang pemberi layanan, pelayanan sudah optimal.

Sementara itu, dari 100 responden pasien BPJS, sebanyak 94% memberikan penilaian “cukup baik” dan 6% “baik”. Tidak ada yang menilai “kurang baik”. Beberapa pasien menyampaikan bahwa pelayanan dirasa cukup lama, yang ternyata disebabkan oleh kesalahpahaman terhadap prosedur pelayanan. Rekapitulasi total menunjukkan bahwa 95% responden memberikan penilaian “baik” dan 5% “cukup baik”, tanpa ada yang memilih kategori “kurang baik”. Wawancara dengan Ibu Pratiwi Agung Kurniasih, S.Gz., menyatakan bahwa pelayanan dilakukan sesuai standar, termasuk kehadiran tepat waktu dan layanan apotek 24 jam. Namun, observasi menunjukkan bahwa sebagian pasien tidak mengetahui lokasi istirahat tenaga medis, sehingga mengira petugas tidak berada di tempat.

Dengan demikian, indikator keandalan pelayanan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng dinilai baik oleh mayoritas responden. Meski begitu, diperlukan peningkatan informasi kepada pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap sistem pelayanan yang berlaku.

2. Jaminan (Assurance) dalam Pelayanan Kesehatan

Jaminan dalam pelayanan merujuk pada pengetahuan, kesopanan, kemampuan tenaga medis dalam menjaga kepercayaan pasien, kerahasiaan informasi medis, serta ketepatan dalam pemberian obat dan tindakan medis. Dalam penelitian ini, jaminan juga mencakup keramahan sikap dan pengalaman tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Hasil angket menunjukkan bahwa 94% pegawai Puskesmas Pabuaran Tumpeng menilai jaminan pelayanan berada dalam kategori “baik”, dan 6% menyatakan “cukup baik”. Sementara itu, dari 100 responden pasien BPJS, sebanyak 60% menilai pelayanan “baik” dan 40% “cukup baik”, tanpa ada yang menilai “kurang baik”. Secara keseluruhan, rekapitulasi data menunjukkan bahwa 64% responden memberikan penilaian “baik” dan 36% “cukup baik” terhadap indikator jaminan pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Pratiwi Agung Kurniasih, S.Gz., selaku PIC BPJS di Puskesmas, menguatkan hasil tersebut. Ia menjelaskan bahwa pelayanan medis dilaksanakan oleh tenaga profesional sesuai kompetensinya, dan sejauh ini tidak pernah ditemukan kesalahan diagnosis maupun pemberian obat. Sikap ramah dan sopan telah menjadi bagian dari budaya kerja, selaras dengan moto Puskesmas: “Senyum, Sapa, Ramah”. Salah satu pasien BPJS, Ibu Rainah (28 tahun), juga mengonfirmasi bahwa dokter dan perawat memberikan penjelasan medis dengan jelas dan komunikatif. Namun, ia mencatat bahwa tidak semua petugas administrasi bersikap ramah, terutama petugas yang masih baru atau kurang berpengalaman. Meski demikian, ia menyatakan puas terhadap jaminan mutu obat dan peralatan medis yang digunakan.

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng sudah berjalan cukup baik. Namun, aspek non-medis seperti sikap petugas administrasi masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal keramahan dan profesionalisme dalam berinteraksi dengan pasien.

3. Tampilan/Bukti Fisik (Tangibles) dalam Pelayanan Kesehatan

Tampilan fisik dalam pelayanan kesehatan mencakup kebersihan, kerapian penampilan tenaga medis, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kondisi fasilitas pelayanan. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dari aspek penampilan fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya oleh pasien.

Hasil angket menunjukkan bahwa seluruh pegawai Puskesmas Pabuaran Tumpeng (100%) menilai indikator tampilan fisik pelayanan berada dalam kategori "baik". Sementara itu, dari responden pasien BPJS, sebanyak 78% memberikan penilaian "baik" dan 22% "cukup baik", tanpa ada yang menilai "kurang baik". Rekapitulasi dari seluruh responden, baik pegawai maupun pasien, menunjukkan bahwa 80% menilai tampilan fisik pelayanan "baik" dan 20% "cukup baik".

Wawancara dengan Ibu Pratiwi Agung Kurniasih, S.Gz., selaku PIC BPJS di Puskesmas, menguatkan temuan tersebut. Ia menyebutkan bahwa fasilitas yang tersedia di Puskesmas tergolong cukup memadai, seperti tersedianya alat USG. Namun, keterbatasan masih ditemukan, seperti belum tersedianya alat rontgen dan hanya ada satu unit ambulans yang beroperasi. Jika ambulans sedang digunakan, pihak Puskesmas harus meminjam dari rumah sakit atau Dinas Kesehatan. Dari sisi pasien, Bapak Lubis (36 tahun) menyatakan bahwa keberadaan alat USG sangat membantu, terutama untuk pemeriksaan kehamilan istrinya, sehingga tidak perlu pergi ke rumah sakit yang lebih jauh dan dapat menghemat biaya transportasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa tampilan fisik pelayanan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan sarana tertentu, seperti alat rontgen dan penambahan unit ambulans, yang memerlukan dukungan dari pemerintah untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

4. Empati (Empathy) dalam Pelayanan Kesehatan

Dimensi empati dalam penelitian ini mengacu pada perhatian secara individual yang diberikan oleh Puskesmas kepada pasien dan keluarganya. Hal ini meliputi kemudahan dalam menghubungi petugas, kemampuan komunikasi, kepedulian petugas terhadap pasien, kemudahan akses lokasi, kemudahan pembayaran, dan pengurusan administrasi. Empati

juga mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien secara personal dan memberikan pelayanan yang ramah, sabar, serta informatif.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pegawai Puskesmas Pabuaran Tumpeng, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa empati dalam pelayanan sudah tergolong "baik". Tidak ada responden yang memilih kategori "cukup baik" ataupun "kurang baik". Hal ini menunjukkan bahwa para petugas merasa telah menjalankan pelayanan dengan memperhatikan aspek empati secara optimal.

Adapun dari sisi pasien BPJS, sebanyak 61% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan berada dalam kategori "baik", sementara 39% memilih "cukup baik". Tidak ada pasien yang memberikan penilaian "kurang baik". Tanggapan ini didasarkan pada pengalaman pasien yang mulai merasakan adanya kepedulian dari tenaga medis terhadap keluhan yang mereka sampaikan. Rekapitulasi keseluruhan dari tanggapan pegawai dan pasien menunjukkan bahwa rata-rata 65% responden menilai empati dalam pelayanan masuk kategori "baik" dan 35% "cukup baik". Tidak terdapat tanggapan dalam kategori "kurang baik", sehingga secara umum pelayanan Puskesmas dinilai telah menunjukkan empati yang cukup baik terhadap pasien.

Hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif tersebut. Ibu Pratiwi Agung Kurniasih, S.Gz., selaku PIC BPJS di Puskesmas, menyatakan bahwa empati petugas tercermin dari komunikasi langsung antara dokter dan pasien, serta kunjungan rutin kepada pasien rawat inap yang menunjukkan perhatian dan kepedulian tenaga medis. Sementara itu, Ibu Sundari (29 tahun), seorang pasien pengguna BPJS, menyampaikan bahwa ia merasa nyaman dirawat di Puskesmas karena tenaga medis menunjukkan keramahan dan kesabaran dalam melayani. Ia menambahkan bahwa informasi yang disampaikan oleh dokter mudah dipahami dan bahwa dokter secara aktif memantau kondisi pasien selama perawatan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari aspek empati di Puskesmas Pabuaran Tumpeng sudah tergolong baik. Hal ini tercermin dari sikap ramah, sabar, dan informatif yang ditunjukkan oleh tenaga medis, serta adanya kenyamanan yang dirasakan oleh pasien selama menjalani perawatan. Meski demikian, peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan individual tetap dapat menjadi fokus pengembangan ke depan agar pelayanan lebih optimal.

5. Responsiveness (Ketanggapan dalam Pelayanan)

Ketanggapan dalam pelayanan mengacu pada kebijakan dan tindakan petugas kesehatan dalam memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat, tepat, dan disertai dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien. Ketanggapan yang rendah dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pegawai Puskesmas Pabuaran Tumpeng, sebanyak 79% responden menilai pelayanan sudah dalam kategori "baik", sedangkan 21% memilih kategori "cukup baik". Tidak terdapat tanggapan dalam kategori "kurang baik". Hal ini menunjukkan bahwa para petugas merasa telah memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pasien.

Sementara itu, tanggapan dari pasien BPJS atau keluarga pasien menunjukkan bahwa 63% responden memilih kategori "cukup baik" dan 37% memilih "baik". Tidak ada responden yang menilai pelayanan sebagai "kurang baik". Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien sudah mulai merasakan pelayanan yang cukup cepat dan tanggap, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan terutama dari aspek penyampaian informasi secara langsung. Rekapitulasi keseluruhan dari tanggapan pegawai dan pasien menunjukkan bahwa rata-rata 58% responden menilai pelayanan dalam kategori "cukup baik" dan 42% dalam kategori "baik". Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara umum ketanggapan dalam pelayanan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng berada pada kategori "cukup baik".

Hasil wawancara mendukung temuan kuantitatif tersebut. Ibu Pratiwi Agung Kurniasih, S.Gz., selaku PIC BPJS di Puskesmas, menjelaskan bahwa tim medis telah menunjukkan ketanggapan yang cukup baik terhadap keluhan pasien. Penanganan keluhan dilakukan secara langsung dan sejauh ini belum ada laporan mengenai ketidaktepatan pelayanan. Beliau juga menekankan pentingnya kompetensi tenaga medis yang bertugas, serta upaya Puskesmas dalam menyampaikan informasi melalui media langsung seperti papan pengumuman. Wawancara dengan Ibu Asih (44 tahun), salah satu pasien pengguna BPJS, menunjukkan pandangan yang sejalan. Ia menyatakan bahwa pelayanan cukup cepat dan langsung ditangani oleh petugas kesehatan. Namun, ia juga mengungkapkan bahwa informasi mengenai pelayanan BPJS kini hanya bisa diakses melalui media sosial, berbeda

dari sebelumnya ketika informasi dapat diperoleh melalui penyuluhan langsung yang rutin dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pelayanan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng sudah cukup baik. Petugas medis dinilai sigap dan cepat dalam menangani keluhan pasien. Namun demikian, penyampaian informasi secara langsung kepada pasien perlu ditingkatkan kembali, khususnya pasca-pandemi, agar masyarakat tidak hanya mengandalkan informasi dari media daring.

6. Equity (Keadilan dalam Pelayanan)

Keadilan dalam pelayanan di Puskesmas Pabuaran Tumpeng berarti memberikan layanan yang sama kepada semua pasien tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, atau status sosial. Seluruh pegawai Puskesmas dituntut bersikap profesional dan tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa seluruh pegawai (100%) menilai pelayanan sudah adil (kategori "Baik"). Dari sisi pasien BPJS, sebanyak 90% juga menilai pelayanan "Baik", dan 10% menilai "Cukup Baik", tanpa ada yang menyatakan "Kurang Baik". Secara keseluruhan, 91% responden dari kedua kelompok menyatakan pelayanan sudah adil.

Wawancara dengan Ibu Pratiwi Agung Kurniasih, S.Gz., PIC BPJS, menguatkan bahwa Puskesmas berkomitmen memberikan pelayanan setara kepada semua pasien. Namun, wawancara dengan pasien BPJS menunjukkan masih ada persepsi ketidakadilan, terutama terkait kemudahan layanan bagi pasien yang memiliki jabatan atau hubungan dengan petugas.

Dari observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa secara umum Puskesmas Pabuaran Tumpeng telah berupaya memberikan pelayanan yang adil. Namun, persepsi ketidakadilan tetap perlu menjadi perhatian, terutama dalam hal transparansi prosedur dan perlakuan terhadap semua pasien agar tercipta pelayanan yang benar-benar merata dan setara.

Rekapitulasi

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Puskesmas Dan Pasien BPJS Terhadap Enam Indikator Pada Penelitian Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Pabuaran Tumpeng

No	Indikator (1)	Baik (2)	Cukup Baik (3)	Kurang Baik (4)	Jumlah (5)	Kategori (6)
1	Keandalan dalam pelayanan	106	6	0	112	Baik
		95%	5%	0%	100%	
2	jaminan dalam pelayanan	71.25	40.75	0	112	Baik
		64%	36%	0%	100%	
3	Tampilan/bukti fisik dalam pela	89.5	22.5	0	112	Baik
		80%	20%	0%	100%	
4	Rasa empati dalam pelayanan	72.6667	39.3333333	0	112	Baik
		65%	35%	0%	100%	
5	Ketanggapan dalam pelayanan	46.5	65.5	0	112	Cukup Baik
		42%	58%	0%	100%	
6	Keadilan dalam pelayanan	102	10	0	112	Baik
		91%	9%	0%	100%	
	Jumlah	487.917	184.083333	0	672	Baik
	Rata-rata	81.32	30.68	0.00	112	
	Persentase	73%	27%	0%	100%	

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden pegawai dan pasien BPJS terhadap enam indikator pelayanan kesehatan, rata-rata sebanyak 81,32 responden (73%) menilai pelayanan sudah dalam kategori “Baik”, sedangkan sekitar 30,68 responden (27%) menilai dalam kategori “Cukup Baik”. Dengan demikian, mayoritas tanggapan responden menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan pasien BPJS di Puskesmas Pabuaran Tumpeng tergolong baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap mutu pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas Pabuaran Tumpeng melalui enam indikator utama—yakni Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Tangibles (bukti fisik), Empathy (empati), Responsiveness (ketanggapan), dan Equity (keadilan)—dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang layak. Indikator Reliability menunjukkan bahwa pelayanan berjalan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, menandakan keandalan sistem layanan. Dimensi Assurance tercermin dari kompetensi tenaga medis yang mampu membangun rasa aman dan kepercayaan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Sementara itu, aspek Tangibles menilai bahwa fasilitas fisik, sarana prasarana, serta peralatan medis yang tersedia tergolong memadai

untuk mendukung efektivitas pelayanan. Dalam dimensi Empathy, terlihat adanya kepedulian serta perhatian petugas kesehatan terhadap kondisi dan kebutuhan pasien secara individual. Aspek Responsiveness menilai sejauh mana tenaga kesehatan bersikap tanggap dan cepat dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien, meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis yang perlu diperbaiki. Adapun dimensi Equity menunjukkan bahwa pelayanan pada umumnya bersifat inklusif dan adil, tanpa membedakan latar belakang suku, ras, agama, maupun kelompok sosial tertentu. Namun, masih terdapat persepsi ketimpangan perlakuan berdasarkan status sosial yang harus menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas layanan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa Puskesmas Pabuaran Tumpeng telah berusaha memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada peserta BPJS. Kendati demikian, peningkatan dalam aspek transparansi, pemerataan layanan, serta penyelesaian hambatan teknis tetap diperlukan guna mendorong mutu layanan yang lebih optimal. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden, mayoritas menilai bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas ini berada dalam kategori "baik", dengan tingkat persentase sebesar 73%.

Rekomendasi dalam penelitian sebagai berikut:

1. Optimalisasi Sistem Antrean, Diperlukan inovasi dalam sistem antrean dengan menerapkan sistem pemesanan layanan secara daring atau penggunaan nomor antrean digital untuk mengurangi kerumunan pasien. Selain itu, perlu dipertimbangkan penambahan jam operasional atau penugasan tambahan tenaga medis khususnya pada hari-hari dengan tingkat kunjungan tinggi.
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana, Disarankan untuk menambah ketersediaan alat-alat medis dasar dan melakukan pembenahan pada fasilitas ruang tunggu agar memberikan kenyamanan lebih kepada pasien. Puskesmas juga diharapkan menyediakan media informasi terkait hak-hak pasien BPJS, seperti melalui brosur atau poster yang mudah diakses di lingkungan Puskesmas.
3. Pengembangan Kapasitas SDM, Perlu dilakukan pelatihan bagi petugas, terutama dalam aspek komunikasi yang empatik, khususnya saat berinteraksi dengan pasien lanjut usia maupun masyarakat kurang mampu. Selain itu, edukasi secara berkala

kepada pasien mengenai prosedur layanan BPJS juga penting agar dapat meminimalisir kesalahpahaman.

4. Monitoring dan Evaluasi Layanan, Dianjurkan adanya sarana pengaduan seperti kotak saran atau kanal komunikasi khusus bagi pasien BPJS. Tindak lanjut atas setiap keluhan perlu dilakukan secara teratur. Puskesmas juga perlu menjalin koordinasi yang baik dengan Dinas Kesehatan Kota dalam hal pemerataan distribusi sumber daya seperti obat-obatan, alat medis, maupun tenaga kesehatan.
5. Transparansi dan Pemerataan Pelayanan, Pelayanan kesehatan harus bebas dari diskriminasi antara pasien BPJS dan non-BPJS. Penjelasan yang terbuka perlu diberikan kepada pasien apabila terdapat kebijakan atau pembatasan yang dapat memengaruhi hak mereka, seperti terkait kuota rujukan. Selain itu, pemerintah juga diharapkan memberikan perhatian terhadap perbaikan akses jaringan internet di wilayah-wilayah terpencil agar pelayanan kesehatan berbasis sistem digital dapat berjalan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2015). Menyusun dan Menganalisis Tes Hasil Belajar. Abdul Kadir. Al-Ta'dib, A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Azwar, Asrul. (1994). Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Bakar, A., & Saleh, S. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Dimensi Equity sebagai Variabel Moderasi.
- Batinggi, Achmat, 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka
- Eny Kusdarini, 2011, Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, UNY Press, Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Harbani Pasolong, 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. "Marketing Management", 14th edition, Pearson Education Inc, Prentice Hall, 2012.
- Mulyono, D. (2021). Tingkat preferensi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Cipondoh Makmur. Batara Wisnu: Indonesian Journal of Community Services, 1(1), 23–29.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Rahayu, R., & Nugroho, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Dimensi Equity pada Layanan Publik.
- Rosa, V. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. (2000). "Strategi Pemasaran". Jogjakarta: Andi Offset.

Wahyudi, A. Y. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang). Skripsi Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Malang.

Wulan, S. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan; Artikel Kesehatan

Yayang Agung W, S. (2017) analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang). Skripsi Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Malang.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MENKES/SK.VII/2000, tentang upaya kesehatan Dasar di Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan