

KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SAPTA TARUNA KAC BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU**Diffa Ardianingsih¹, Nursavinah² dan Tiara Marselini³**^{1, 2 dan 3}Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Sosial

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kampus Panam Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 15, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru

Email : 12070523178@students.uin-suska.ac.id¹,12070523092@students.uin-suska.ac.id² dan 12070523150@students.uin-suska.ac.id³**ABSTRAK**

Pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat banyak. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan pada pasien BPJS di Puskesmas Sapta Taruna Pekanbaru. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan salah satu bidang yang sangat banyak dibutuhkan dikalangan masyarakat dan menjadi tumpuan masyarakat untuk salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Yang menjadi tujuan utama dalam melaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Pekanbaru. Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode kualitatif dimana data diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori indikator pelayanan yaitu : *realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Sapta Taruna Pekanbaru cukup baik, dikarenakan bahwa dalam program pelayanan kesehatan masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya seperti kurangnya sumber daya manusia (SDM), anggaran yang kurang mencakupi sehingga sarana dan prasarananya masih kurang, hal inilah yang menjadi penyebab kurangnya tingkat pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : BPJS, Kualitas Pelayanan, Puskesmas dan Kesehatan Masyarakat.**ABSTRACT**

*Service is the most important thing because it relates to a very large community of people. This study discusses the quality of service for BPJS patients at the Sapta Taruna Health Center in Pekanbaru. Service quality is one of the important factors in the utilization of health services. Health services are one of the fields that are very much needed by the community and become the foundation of the community for one of the basic needs besides food and education. The main objective in carrying out this research is to determine the quality of health services at the Sapta Taruna Puskesmas Pekanbaru. This type of research uses descriptive qualitative methods where data is obtained through observations and interviews. In this study the authors use the theory of service indicators, namely : *realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. The results showed that the service quality of BPJS patients at the Sapta Taruna Pekanbaru Public Health Center was quite good, due to the fact that the health service program still had several shortcomings, including a lack of human resources (HR), an insufficient budget so that the facilities and infrastructure were still lacking. This is the cause of the lack of levels of health services.*

Keywords : BPJS, Service Quality, Puskesmas and Public Health

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah karena ini menyangkut kebutuhan banyak orang. Pelayanan publik termasuk dalam komponen kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik harus dilakukan dengan sangat baik karena menyangkut kebutuhan banyak orang. Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017 : 21), menyatakan bahwa pelayanan publik ialah kepercayaan publik. Pelayanan publik ini dilaksanakan secara bertanggung jawab dan menyesuaikan dengan peraturan yang telah ada. Hayat (2017 : 22), mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah undang-undang yang mengatur tentang prinsip dan fungsi pemerintah yang baik, yang merupakan efektifitas pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Robert (1996 : 30), pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau daerah yang barang atau jasanya baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban. Pelayanan publik memiliki konsep yang berhubungan dengan meningkatkan upaya kapasitas dan kemampuan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan,

dalam bentuk konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok dasar untuk seluruh masyarakat (dalam Desriadi, 2022 : 14). Sedangkan menurut Widodo (2001 : 131), pelayanan publik ialah pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan tersebut.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara Indonesia dengan hak dan kebutuhan dasar penduduk dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik suatu proses kegiatan dengan mengharapkan dan mengedukasi seluruh masyarakat Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan pelayanan publik adalah suatu pelayanan haruslah sekurang-kurangnya memenuhi komponen : mekanisme atau prosedur, sistem, dasar hukum, persyaratan, biaya, kompetensi pelaksana, produk pelayanan, sarana, prasarana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan dan saran, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan serta evaluasi kinerja pelaksana.

Semua warga Negara Indonesia atau masyarakat Indonesia mempunyai hak dasar setiap individu atas pelayanan kesehatan. Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada Pasal 25 Ayat 1 menyatakan, "setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut

atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya”. Menurut Reny Nugraheni dan Gerardin (2018 : 9), program pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Selanjutnya disingkat BPJS) memberikan dukungan menyeluruh terhadap penyedia tenaga kesehatan, hal ini termasuk layanan kesehatan primer dan sekunder. Didalam perawatan kesehatan memiliki tingkat lanjutan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Selanjutnya disingkat puskesmas). Puskesmas umum daerah X Kota Pekanbaru yaitu puskesmas yang dimiliki oleh Pemerintah Pekanbaru. Sebagai pemilik Puskesmas Pemerintah sudah sebaiknya memberikan pelayanan yang dapat memuaskan layanan yang diinginkan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan salah satu bidang yang sangat banyak dibutuhkan dikalangan masyarakat dan menjadi tumpuan masyarakat untuk salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan.

Kesehatan merupakan investasi dan hak semua warga negara. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan warga negara untuk memperoleh kesehatan. Pelayanan kesehatan yang sangat memadai menjadi tumpuan masyarakat dan juga menjadi kebutuhan mendasar selain pangan dan pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dinilai dari tingkat pelayanannya yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat dan dan harapannya. Masyarakat mempunyai harapan untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sangat bertanggungjawab dan aman sehingga hak semua para pasien sebagai penerima pelayanan dapat terpenuhi.

Puskesmas merupakan salah satu

fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terbanyak bekerja sama dengan BPJS yaitu 9799 unit (53,2%) dari jumlah FKTP yang ada (<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/diakses> tanggal 17 Agustus 2015). Puskesmas sangat berperan sebagai *gatekeeper* karena fungsinya melaksanakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat dan memiliki banyak jenis dan jumlah tenaga yang dapat melaksanakan fungsi puskesmas. Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat dan telah memberikan pelayanan yang menyeluruh dalam suatu wilayah tertentu dalam bentuk usaha juga kesehatan pokok yang langsung berada dalam pengawasan administrative aktif masyarakat dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam upaya kesehatan itu diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat yang digunakan supaya mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan terhadap setiap individu atau perorangan. (Ismainar, 2015 : 37).

Puskesmas merupakan unit kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan para pasien atau masyarakat dan upaya kesehatan tingkat pertama. Penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna yang dihasilkan dari peran Pasal 28 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Kebutuhan primer manusia adalah kesehatan, kondisi keadaan tubuh manusia yang sehat dapat memungkinkan manusia melakukan aktivitas. Kebutuhan itu merupakan bagian dari kebutuhan

untuk menuju hidup yang sejahtera. Untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralkan semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada di dalam masyarakat adalah tujuan dari pelayanan kesehatan. Meningkatnya tingkat keadaan sosial ekonomi masyarakat dan tingkat pendidikan akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain dengan meningkatkan tingkat kinerja para petugas kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dengan sebaik baiknya (Riyadi, 2018 : 50). Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang terdepan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat disaat lagi mengalami gangguan kesehatan ataupun kecelakaan. (Nugraheni, 2018 : 184).

Keberadaan puskesmas didalam lingkungan masyarakat sangatlah penting dan memberikan manfaat bagi keluarga yang tidak mampu. Dengan adanya puskesmas setidaknya dapat memberikan kebutuhan pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau. Puskesmas mempunyai beberapa fungsi sebagai : 1. Penggerak pembangunan yang berwawasan kepada kesehatan. 2. Puskesmas lebih memberdayakan keluarga dan juga masyarakat. Secara umum pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Sapta Taruna ini meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (pencegahan), dan *rehabilitas* (pemulihan kesehatan).

Puskesmas Sapta Taruna merupakan salah satu perusahaan jasa (pelayanan) yang berlokasi di jalan Tengkereng Utara, Kecamatan Bukit raya, Kota Pekanbaru. Puskesmas ini didirikan di tengah pemukiman masyarakat yang padat, sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Perusahaan ini mempunyai peningkatan kualitas pelayanan puskesmas dengan

memperhatikan kebutuhan dan keinginan para pasien, untuk memenuhi apa saja yang mereka harapkan dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan terutama dalam pelayanan BPJS. Kepuasan pasien yaitu salah satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Puskesmas Sapta Taruna telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan fasilitas kesehatan ruangan perawatan yang rapi dan bersih, serta aspek *assurance* dengan memberikan pelayanan yang aman, catatan medis yang lengkap dan mampu memberikan informasi berkaitan dengan tindakan yang dilakukan. Puskesmas Sapta Taruna sudah berupaya untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatannya dengan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada pasien.

Puskesmas Sapta Taruna ini menggunakan metode administrasi secara *online* atau rujukan *picare* BPJS jika statusnya biasanya administrasinya masih manual. Fasilitas didalam puskesmas yang terletak di lingkungan padat penduduk ini, sangat memadai ruang parkir yang sangat luas dan kursi tunggu yang memadai, semenjak adanya Covid-19 atau kasus penyakit wabah Corona sampai saat ini di lingkungan puskesmas Sapta Taruna ini masih menggunakan protokol kesehatan yaitu *social distancing* setiap pasien ataupun tamu yang datang harus menggunakan masker. Pusat layanan di Puskesmas Sapta Taruna ini sangat mengutamakan lansia dan ibu hamil dan kursi untuk lansia juga di fasilitasi khusus oleh pihak puskesmas ini.

Keselamatan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Sapta Taruna

adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menerapkan upaya keselamatan pasien sebagai bentuk upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kedisiplinan petugas serta ketepatan pelayanan petugas yang sesuai dengan jadwal yang ada merupakan unsur yang harus dimiliki oleh para petugas di Puskesmas Sapta Taruna ini, agar kepuasan para tamu ataupun pelanggan dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis pada tanggal 04 Oktober 2022, bahwasanya di Puskesmas Sapta Taruna ini masih adanya kekurangan dalam sumber daya yang ditunjukkan pada kurangnya jumlah tenaga medis yang tidak sesuai dengan jumlah penduduk atau jumlah pasien yang berkunjung untuk berobat. Tenaga paramedic kesehatan di puskesmas memegang peranan yang sangat penting khususnya membantu peningkatan upaya dalam memberikan pelayanan paramedis kesehatan. Karena di Puskesmas Sapta Taruna ini masih sangat terbatas sehingga mengganggu kenyamanan para pasien dalam pelayanan.

Masalah yang didalam masyarakat ada berbagai jenis pelayanan publik, tetapi yang paling disoroti yaitu pelayanan kesehatan karena pelayanan kesehatan dinilai kurang baik

dalam melakukan proses pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini ialah mekanisme dalam pelaksanaan program BPJS kesehatan. Kendala yang dihadapi Puskesmas Sapta Taruna dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat peserta BPJS. Berdasarkan hasil penelitian mekanisme dan manfaat BPJS di puskesmas Sapta Taruna ini dalam kategori efektif hal ini dapat dilihat dari manfaat, fasilitas kesehatan dan mutunya. Melihat dari hasil yang telah kami dapatkan tersebut masih ada masyarakat yang menyatakan bahwa mereka masih kesulitan dalam menjadi

peserta BPJS kesehatan, karena proses pendaftaran dan aktivitas kartu peserta itu terlalu lama sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dan kesulitan akan hal ini ketika memerlukan dalam waktu yang sangat singkat atau mendesak.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa suatu pelayanan haruslah sekurang-kurangnya memenuhi komponen : Dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme atau prosedur, biaya, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan dan saran, jumlah pelaksana, masukan dan juga saran, memberikan jaminan pelayanan terhadap kepastian pelayanan, keselamatan pelayanan bebas dari resiko serta evaluasi.

Menurut Robert (1996 : 30), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban.

Pelayanan menurut Zein (2009 : 226), merupakan penyediaan jasa yang dilakukan dengan baik. Sedangkan pelayanan menurut Mahmoedin (2010 : 2), yaitu sebuah bentuk aktivitas yang sifatnya tidak terlihat oleh mata dan terjadi akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan, hal yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Moenir (2005 : 16), menyebutkan pelayanan ialah suatu perihal tata cara melayani dan mempunyai kemudahan dengan jual beli barang maupun jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu bentuk usaha pemberian bantuan kepada orang lain, dalam bentuk materi atau non materi agar orang lain dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.

(dalam Suparlan, 2003 : 102).

Dari beberapa sudut pandang para pakar di atas bahwa pelayanan merupakan aktivitas seseorang untuk suatu aspek kegiatan dalam memberikan layanan terhadap pelanggan. Layanan diberikan harus nyata dan berupa tindakan untuk memenuhi kebutuhan secara langsung.

Semua warga Negara Indonesia atau masyarakat Indonesia mempunyai hak dasar setiap individu atas pelayanan kesehatan dan negara berkewajiban melayani setiap warga Negara Indonesia dengan hak dan kebutuhan dasar penduduk dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik suatu proses kegiatan dengan mengharapkan dan mengedukasi seluruh masyarakat Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan masyarakat menurut Entjang (2000 : 27), adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja yang telah ditentukan dalam bentuk usaha kesehatan pokok yang langsung berada di dalam kawasan administrative dengan rekan dari dinas kabupaten.

Pelayanan kesehatan menurut Pohan (2007 : 28), ialah suatu bentuk alat organisasi dalam menjabarkan mutu layanan kesehatan dalam bentuk terminologi operasional, membuat semua orang dapat terlihat didalam pelayanan kesehatan dan terkait dalam bentuk sistem, baik pasien, penyediaan pelayanan kesehatan dan penunjang layanan kesehatan dapat bertanggungjawab dalam bentuk pelaksanaan tugas dalam perannya masing-masing. Menurut Nazri C dkk (2015 : 2), sistem pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia lebih menekankan

pada pemberdayaan masyarakat dan didalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab para pekerja kesehatan. Untuk itu dukungan dari kepala desa sangatlah penting demi keberhasilan kegiatan layanan kesehatan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan itu merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kesehatan baik secara fisik mental spiritual maupun sosial agar setiap orang hidup produktif. Kesehatan yang ada di Indonesia sangatlah amat penting pemerintah di Indonesia harus mempunyai pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan dalam suatu wilayah, dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif, pelayanan kesehatan juga menjabarkan mutu pelayanan dalam terminologi operasional dan layanan kesehatan terikat suatu sistem penunjang layanan kesehatan atau manajemen organisasi layanan kesehatan dan Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia maka kedudukan dan peranan puskesmas merupakan sebagai tombak system pelayanan yang berbeda di Indonesia.

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terbanyak bekerja sama dengan BPJS yaitu 9799 unit (53,2%) dari jumlah FKTP yang ada (<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/diakses> tanggal 17 Agustus 2015). Puskesmas sangat berperan sebagai *gatekeeper* karena fungsinya melaksanakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat dan memiliki banyak jenis dan jumlah tenaga yang dapat melaksanakan fungsi puskesmas.

BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ialah badan hukum yang menggunakan sistem jaminan sosial menggunakan kartu tanda penerima bantuan dari pemerintah yang dilayani oleh puskesmas.

BPJS yang pada dasarnya memberikan jaminan kesehatan kepada pengguna BPJS kesehatan, yang membayar iuran yang telah dibayar oleh pengguna BPJS. Pihak BPJS mengkonfirmasi agar pengguna BPJS segera melunasi pembayaran yang menjadi tanggungan. Membuat BPJS kesehatan memberikan jaminan layanan kesehatan yang dibutuhkan pengguna BPJS kesehatan seperti berupa obat-obatan atau pembayaran lainnya. Sehingga BPJS kesehatan membuat peraturan sanksi bagi pengguna BPJS yang sudah terlambat atau menunggak pembayaran, agar BPJS kesehatan tidak terjadi kekurangan dana.

Menurut Demiang kualitas ialah suatu tingkat yang mudah diprediksi dari ketergantungan dan keragaman pada biaya rendah dan sesuai dengan keadaan pasar. (dalam Tjiptono dan Diana, 2003 : 24). Sedangkan Menurut Tjiptono (2012 : 36), menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya. Sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Menurut Nugraheni (2018 : 180), pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. Penerapan sistem kualitas pelayanan

kesehatan yang berfokus pada pasien.

Menurut Kusri (2007 : 5), ada tiga kriteria dalam memberikan informasi yang berkualitas yaitu :

1. Akurat (*Accurate*)

Informasi layak bebas dari kesalahan, tidak bisa ataupun membelokkan. Akurat mempunyai arti bahwa informasi yang didapat harus jelas dan mencerminkan maksudnya. Jadi akurat itu teliti agar bebas dari kesalahan apapun yang sesuai dengan tujuan informasi tersebut. Intinya akurat itu informasi yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan harus utuh tidak setengah setengah ataupun ditambahkan.

2. Tepat pada waktunya (*Timeliness*)

Informasi apapun yang datang tidak boleh ada keterlambatan, dalam mengambil sebuah keputusan informasi yang telah lama atau bisa dikatakan telah usang tidak pantas lagi digunakan karena sudah tidak bernilai. Jika informasi yang datang secara terlambat maka akan membuat kesalahan yang sangat fatal didalam perusahaan. Jadi, informasi yang akan datang harus diserahkan sesuai dengan ketentuannya sehingga tidak terjadi keterlambatan yang akan membuat kesalahan di perusahaan.

3. Relevan (*Relevance*)

Informasi yang akan disampaikan harus ada keterkaitan dengan masalah yang sedang dibahas. Informasi juga harus memiliki nilai manfaat dengan para pemakainya. Jadi informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2019 : 18), metode penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang berlandaskan dari filsafat *post positivisme*, penelitian ini dapat digunakan dalam meneliti suatu

objek alamiah (*eksperimen*), dimana dalam bentuk konteks alamiah itu, dalam bentuk instrumen kunci, teknik pengumpulan data dan dilakukan dalam bentuk *triangulasi* (gabungan), analisis data itu bersifat induktif/kualitatif dari hasil penelitian kualitatif lebih cenderung menekan pada makna generalisasi. Yang menekan pada penelitian dengan menganalisis, teknik pengumpulan data kualitatif ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan sebuah studi kasus lapangan yang bertujuan untuk menghasilkan data yang relevan. Metode penelitian penulis adalah metode deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang sedang berlangsung, tujuannya untuk mendeskripsikan sebuah masalah itu sendiri, riset penelitian ini berfokus pada rumusan masalah penelitian, deskriptif juga mendapatkan bentuk dari penelitian *verbal* atau *numerik*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sehubungan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru, kualitas pelayanan yang diberikan aparatur kesehatan dan tenaga paramedis terhadap masyarakat setidaknya sama dengan harapan masyarakat agar masyarakat dapat memberikan kepuasan. Tetapi jika tidak sesuai dengan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberi oleh aparatur kesehatan atau tenaga paramedis maka masyarakat merasa sangat kecewa atas pelayanan kesehatan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan, secara proses Zeithaml (dalam Ratminto dan Winarsih (2005 : 175-176), menyatakan bahwa mengukur kualitas pelayanan terdapat lima faktor yaitu :

a. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility (kehandalan) dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Pekanbaru, tenaga aparatur kesehatan di puskesmas ini menjanjikan

kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan secara akurat dan sesuai standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan pada masyarakat. Dari dimensi inilah kita dapat melihat indikator seperti kecepatan dan keadilan aparatur kesehatan memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di puskesmas sapta taruna harapan raya pekanbaru.

Realibility (kehandalan) dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Pekanbaru, tenaga aparatur kesehatan di puskesmas ini menjanjikan kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan secara akurat dan sesuai standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan pada masyarakat. Dari dimensi inilah kita dapat melihat indikator seperti kecepatan dan keadilannya aparatur kesehatan memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru.

Berdasarkan pada hasil deskripsi penelitian, peneliti dapat mengambil sebuah kesimpulan bahwasanya kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru jika dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) sudah sesuai terwujudnya dengan harapan masyarakat, dimana yang sudah dijanjikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara akurat dan sesuai standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan pada masyarakat.

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru berkaitan tentang tingkat ketanggapan yang erat dalam hal memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sangat

dilayani beserta memberikan respon atas aspirasi kebutuhan. Dari dimensi inilah kita dapat melihat kemampuan cepat tanggapnya kesehatan dalam melayani masalah yang timbul dari pelayanan kesehatan yang disampaikan, kemampuan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan yang diberikan masyarakat, juga kemampuan kesehatan dalam bantuan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna terhadap masyarakat.

Berdasarkan pada hasil deskripsi penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru bisa dilihat dari segi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah dilaksanakan sesuai dengan kemauan masyarakat, yang dimana para aparatur kesehatan memiliki daya tanggap dalam memahami aspirasi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru yang berkaitan garansi atas produk layanan kesehatan diberikan kepada masyarakat, maka masyarakat diberikan kepastian akan layanan kesehatan yang bermutu dan baik. *Assurance* (jaminan) merupakan jaminan yang akan pemerosesan berkas, jaminan juga termasuk biaya ketentuan dan jaminan layanan kesehatan sesuai dengan standar dalam menyelesaikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan jaminan atas keluhan permohonan terhadap penyelesaian.

Berdasarkan pada hasil deskripsi penelitian, maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Bukit Raya Pekanbaru dilihat dari dimensinya *assurance* (jaminan) belum semuanya ataupun seluruhnya terlaksana sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat, dimana aparatur kesehatan

mampus memberi berupa garansi kepadanya masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna yang diberikan sehingga para masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan kesehatan yang sangat baik dan berkualitas tinggi.

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empathy, dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru yang berkaitan dengan perlakuan ataupun perhatian pribadi yang diberikan oleh para aparatur kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru terhadap masyarakat yang dilayani. Dari dimensi *empathy* ini dapat kita lihat dari ramahnya pegawai dalam memproses pelayanan kesehatan dan memudahkan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pada hasil deskripsi penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru jika ditinjau dari segi dimensi *empathy* (empati) sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, dimana yang sudah dijanjikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat perlakuan maupun perhatian terhadap masyarakat. Sehingga terwujudnya suasana yang harmonis dan saling pengertian antara semua pihak baik dilayani maupun yang melayani, meskipun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki.

e. Dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *tangibles* (bukti langsung), dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru yang berkaitan bersifat fisik yang ada di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru dimana aparatur kesehatan mendukung dalam menyelenggarakan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Dapat diamati dimensi *tangibles* (bukti langsung) dengan fasilitas *interior*

puskesmas yang ada, nyaman dan bersih didalam ruang tunggu pelayanan, jumlah pegawai dalam melayani masyarakat dan penampilan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pada keseluruhan hasil deskripsi penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru jika ditinjau dari segi dimensi *tangibles* (bukti langsung) belum maksimal terlaksana dengan harapan masyarakat, hal lain yang bersifat fisik yang ada di puskesmas itu sendiri belum maksimal terpenuhi dukungan penyelenggaraan pelayanan kesehatannya yang ada diberikan oleh aparatur kesehatan untuk masyarakat.

Sesuai dengan keseluruhan pemaparan di atas jika dilihat secara menyeluruh pada kelima (5) dimensi kualitas pelayanan publik yang ada dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru belum sepenuhnya memenuhi sesuai harapan masyarakat hingga kedepannya perlu untuk diperbaiki. Dari data yang ditemukan di lapangan dapat diketahui bahwa yang melatar belakangi Puskesmas Sapta Taruna ini melakukan inovasi untuk kepuasan pasien dalam penggunaan jasa. Inovasi memiliki sifat dasar yaitu kebaruan bagi suatu organisasi. Dalam bahasa Inggris inovasi yaitu "*Innovation*". Maksud dari inovasi atau *innovation* sangatlah luas untuk digunakan, terutama pihak organisasi sektor bisnis. Beberapa pengertian menurut para pakar tentang inovasi yang sering digunakan salah satunya yang dikemukakan oleh Rogers (1995 : 17), bahwa inovasi ialah ide atau gagasan, praktik, atau objek yang dipersepsikan untuk sesuatu hal yang baru baik individu atau kelompok organisasi tertentu yang mengadopsi hal-hal baru tersebut. Sedangkan menurut Schumpeter (1934 : 57), mendefinisikan

"inovasi" sebagai kombinasi baru dari faktor-faktor produksi yang dibuat oleh pengusaha dan pemikir inovasi adalah kekuatan pendorongan yang penting (*critical driving force*) dalam pertumbuhan ekonomi.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dimensi *realibility* (kehandalan) dalam status pelayanan kesehatan di puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru tenaga aparatur kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Pekanbaru menjanjikan kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan secara akurat dan sesuai standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan pada masyarakat. Berdasarkan pada hasil deskripsi penelitian, peneliti dapat mengambil sebuah kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru jika dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) sudah sesuai terwujudnya dengan harapan masyarakat, dimana yang sudah dijanjikan oleh aparatur kesehatan kepada masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara akurat dan sesuai standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan pada masyarakat.

Berdasarkan pada hasil deskripsi penelitian, maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Bukit Raya Pekanbaru dilihat dari dimensinya *assurance* (jaminan) belum semuanya ataupun seluruhnya terlaksana sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat, dimana aparatur kesehatan tidak mampu memberi berupa garansi kepadanya masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna yang diberikan sehingga para masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan kesehatan yang sangat baik dan berkualitas tinggi.

Dimensi *empahty* (empati), dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas

Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru yang berkaitan dengan perlakuan ataupun perhatian pribadi yang diberikan oleh para aparatur kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru terhadap masyarakat yang dilayani.

Dimensi *tangibles* (bukti langsung), dalam status pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru yang berkaitan bersifat fisik yang ada di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru dimana aparatur kesehatan mendukung dalam menyelenggarakan layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada keseluruhan hasil deskripsi penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna Harapan Raya Pekanbaru jika ditinjau dari segi dimensi *tangibles* (bukti langsung) belum maksimal terlaksana dengan harapan masyarakat. Hal lain yang bersifat fisik yang ada di puskesmas itu sendiri belum maksimal terpenuhi dukungan penyelenggaraan layanan kesehatannya yang ada diberikan oleh aparatur kesehatan untuk masyarakat.

Saran

Walaupun dalam keseluruhan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sapta Taruna sudah terlaksana dengan maksimal, namun ada hal-hal yang harus diperhatikan yaitu :

1. Diharapkan kepada pihak puskesmas yang menyediakan survey kepuasan pasien agar dapat mengetahui penilaian dari pasien.
2. Dari pelayanan BPJS yang harus lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang program BPJS kesehatan.
3. Pihak pemerintah daerah harus lebih memantau kinerja dari petugas

puskesmas tersebut dalam pelayanannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya penelitian ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih atas rekan rekan yang telah terlibat dalam penulisan penelitian ini dan terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan yang telah diberikan oleh Bapak Khairunsyah Purba S.Sos., M.Si selaku pembimbing mata kuliah metodologi penelitian yang telah membantu dalam memberikan arahan dan terimakasih juga kepada Yudabbiru : Jurnal Administrasi Negara yang telah membantu dalam penerbitan untuk karya ilmiah ini dalam rangka melengkapi tugas Ujian Tengah Semester (UTS) metode penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3 (2), 57-67.
- Betri Anita, H. Y. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Desriadi, D. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 4 (1), 12-20.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9 (1), 86-93.

- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Hidayatullah, R. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan. *eJournal Adm. Negara*, 4 (4), 5034-5048.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5 (1).
- Konl, S. (2014). Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa. *Ilmu Pemerintahan, 1925-1936*.
- Maulana, S., & Muhajirin, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4 (4), 372-379.
- Nazri, C., Yamazaki, C., Kameo, S., Herawati, D., Sekarwana, N., Raksanagara, A., & Koyama, H. (2015). Factors Influencing Mother's Participation In Posyandu For Improving Nutritional Status Of Children Under-Five In Aceh Utara District, Aceh Province, Indonesia. *BMC public health*, 16 (1), 1-9.
- Nopiani, Sasmito, C., & Tunggadewi, U. T. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas. *Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7, 2-3.
- Nugraheni Hermien. Dkk. (2018). *Kesehatan Masyarakat Dalam Determinal Sosial Budaya*, Yogyakarta, CV. Budi Utama.
- Nugraheni, R., & Kirana, G. R. (2018). The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. *Journal of Global Research in Public Health*, 3 (1), 9-17.
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta.
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development* Harvard University Press. Cambridge, MA.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sumarli, S. S. (2020). Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 2 (1), 60-69.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 2 (2), 91-101.