

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DALAM MENERIMA GAH KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI**

PITER JULYAN ABNI

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi,
Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi.
Email: piterjulian96@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze how the Analysis of Community Satisfaction of Health BPJS Users in Receiving Health Services in Kopah Public Health Center, Central Kuantan Subdistrict, Kuantan Singingi District and also to know what obstacles are affecting and at the same time becoming an obstacle in providing services to the community. The phenomenon that the researchers found in the field is the results of the initial observation the authors found that the less optimal services provided by UPTD Kopah Community Health Center officers was evidenced from the results of interviews with the author of the Society. Indicators that are used include Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights and Balance of Rights and Obligations. This type of research located in Kenegerian Kopah is a Mixed research method, this research method can be interpreted research methods based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples, data collection using research instruments, data analysis is Mixed, with the aim of test the predetermined hypothesis. The population and samples in this study were the Head of Kopah UPTD, BPJS Treasurer and Kopah BPJS Patient. In this study the researcher collected data through questionnaires, interviews, observation, and documentation.

Keywords: Community Satisfaction, Services, BPJS

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana AnalisisKepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dan juga mengetahui faktor hambatan apa saja yang mempengaruhi sekaligus menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun fenomena yang peneliti temukan dilapangan adalah Hasil observasi awal penulis menemukan bahwa kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas UPTD Puskesmas Kopah hal ini dibuktikan dari hasil wawancara penulis dengan Masyarakat. Indikator yang Digunakan meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Tipe penelitian yang berlokasi di Kenegerian Kopah ini adalah dengan metode penelitian Campuran, metode penelitian ini dapat diartikan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat Campuran, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Kepala UPTD Puskesmas Kopah, Bendahara BPJS dan Pasien BPJS Puskesmas Kopah. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui kuisioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, BPJS

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia. Hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang kesehatan, ditetapkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Kekuasaan dalam pelayanan kesehatan terletak pada pemerintah pusat dan daerah, dan pada golongan sosial atas yang mempunyai wewenang menetapkan pilihan atas alternatif pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pada awal pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) – Jusuf Kalla (JK) telah diambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin. Sejak 1 Januari 2005 program ini menjadi Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (PJPKM) yang populer dengan nama Askeskin. Pada tahun 2008 program Askeskin ini diubah namanya menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang tidak mengubah jumlah sasaran. Program ini bertujuan untuk memberi akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin.

Upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah untuk mengatasi persoalan pelayanan kesehatan diantaranya adalah dengan membuat regulasi yang salah satunya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Selain itu dalam rangka pemerataan pelayan kesehatan, pemerintah mulai menggalakkan program-program yang diarahkan kepada masyarakat kurang mampu sehingga semua masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara adil dan merata. Salah satu program pelayanan kesehatan yang dapat dinikmati oleh masyarakat miskin yaitu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Jamkesmas adalah sebuah program asuransi kesehatan untuk warga Indonesia, program ini dijalankan oleh Departemen Kesehatan sejak tahun 2004.

Kemudian pada 1 Januari 2014 untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) berdasarkan amanat UU. No 24/2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan diresmikan dan dijalankan oleh Departemen Kesehatan. Kemudian BPJS diturunkan oleh pusat ke daerah dibawah naungan Bupati turun ke kecamatan dan kedesra kemudian masyarakat.

Kecamatan Kuantan Tengah merupakan bagian dari wilayah Riau yang terbentuk dari berbagai suku bangsa dan golongan etnik, seperti golongan asli Melayu setempat, Bugis, Jawa, Tionghoa dan dari daerah lainnya. Golongan tersebut saling membaaur, berhubungan dan saling memengaruhi sehingga membentuk suatu persatuan baik sosial maupun budaya yang dicirikan dengan semangat berkompetisi dan sikap kegotong royongan antar etnis tinggi dan mudah menerima perubahan sejalan dengan perkembangan zaman.

Di Kecamatan Kuantan Tengah masih banyak masyarakat miskin yang tidak dapat menyentuh pelayanan kesehatan dan bahkan mereka juga tidak mampu membayar biaya untuk berobat ke Puskesmas. Dengan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah kesehatan keluarga miskin. Pelayanan kesehatan ini menggunakan Jaminan Pelayanan Kesehatan yang dikenal dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini hanya menanggung pelayanan dasar dan obat generik selebihnya masyarakat arus membayar biaya lain yang tidak ditanggung oleh jaminan kesehatan ini sehingga membuat masyarakat utamanya masyarakat miskin dan kurang mampu sulit untuk membiayai biaya berobat baik untuk berobat di Puskesmas apalagi untuk rujukan ke Rumah Sakit.

Tabel 1.1 Masyarakat Penerima Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Kopah

| No | Nama Desa | Jumlah Penduduk | Masyarakat yang menerima BPJS |
|---------------|---------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 | Jaya | 3.818 | 3.152 |
| 2 | Kopah | 739 | 653 |
| 3 | Koto Tuo | 1.377 | 1.308 |
| 4 | Munsalo | 2.310 | 2.194 |
| 5 | Pulau Baru | 1.553 | 1.000 |
| 6 | Titian Modang | 1.327 | 1.260 |
| Jumlah | | 11.624 | 9.569 |

Sumber: Puskesmas Kopah, 2019

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa jumlah seluruh penduduk berjumlah 11.624 Orang, dan yang menerima BPJS berjumlah 9.569 orang.

Tabel 1.2 Kriteria Masyarakat Penerima Kartu BPJS Kesehatan

| No | Kriteria Masyarakat Penerima Kartu BPJS Kesehatan |
|----|---|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat Miskin dan Tidak Mampu b. Semua Peserta Program Keluarga Harapan c. Gelandangan, Pengemis, Anak dan Orang Terlantar |

Sumber: Perpres No 101 Tahun 2011

Ada beberapa permasalahan terutama menyangkut dalam pelayanan kesehatan yang terjadi dalam pemberian layanan bahwa adanya keluhan dari beberapa pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan bahwa belum memuaskannya pelayanan kesehatan yang

diberikan baik dari kualitas perlengkapan maupun kualitas pelayanan lainnya seperti pelayanan medis, pelayanan obat-obatan dan pelayanan administrasi.

Pelayanan medis adalah pelayanan kesehatan individu dan keluarga dalam masyarakat terutama meliputi upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan tertentu yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan medis menyediakan pelayanan yang bersifat klinis di bidang diagnostik atau rawat inap.

Pelayanan obat-obatan adalah pelayanan yang berupa pemberian obat-obatan sesuai dengan resep dan jenis penyakit yang diderita oleh pasien.

Tabel 1.3 Masyarakat Yang Menerima Pelayanan di Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

| No | Tahun | Pelayanandi Puskesmas | BPJS Kesehatan | Persen | Non BPJS Kesehatan | Persen |
|---------------|-------|-----------------------|----------------|--------|--------------------|--------|
| 1. | 2015 | 9.575 | 9.077 | 94,79% | 498 | 5,21% |
| 2. | 2016 | 9.743 | 9.293 | 95,38% | 450 | 4,62% |
| 3. | 2017 | 9.683 | 9.293 | 95,97% | 390 | 4,03% |
| JUMLAH | | 29.001 | 27.663 | - | 1.338 | - |

Sumber: Puskesmas Kopah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kenegerian Kopah berjumlah 9.575 Orang, masyarakat yang mendapatkan pelayanan menggunakan BPJS Kesehatan berjumlah 9.077 orang, dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak menggunakan BPJS Kesehatan berjumlah 498 orang. Sedangkan pada tahun 2016 jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kenegerian Kopah berjumlah 9.743 orang, masyarakat yang mendapatkan pelayanan menggunakan BPJS Kesehatan berjumlah 9.293 orang, dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak menggunakan BPJS Kesehatan berjumlah 450 orang. Sedangkan pada tahun 2017 jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kenegerian Kopah berjumlah 9.683 orang, masyarakat yang mendapatkan pelayanan menggunakan BPJS Kesehatan berjumlah 9.293 orang, dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak menggunakan BPJS Kesehatan berjumlah 390 orang.

Adapun sumber daya manusia/tenaga kesehatan di Puskesmas Kopah sekarang ini berjumlah 36 orang terdiri dari 12 orang berstatus PNS, dan 24 orang berstatus TKS. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel 1.4 Data Petugas Puskesmas Kopah

| No | Pendidikan | Jumlah/orang | Status |
|----|-----------------|--------------|------------------|
| 1 | Dokter Umum | 1 | TKS |
| 2 | D III Kebidanan | 12 | 6 (PNS), 6 (TKS) |

| | | | |
|---------------|--------------------------|-----------|------------------|
| 3 | S 1 Keperawatan | 1 | TKS |
| 4 | D III Keperawatan | 8 | 1 (PNS),7 (TKS) |
| 5 | Perawat (SPRG) | 1 | PNS |
| 6 | S 2 Kesehatan Masyarakat | 1 | PNS |
| 7 | S 1 Kesehatan Masyarakat | 2 | 1 (PNS), 1 (TKS) |
| 8 | D III Rekam Medik | 1 | TKS |
| 9 | S 1 Non-Kesehatan | 2 | TKS |
| 10 | Pengemudi (SMA) | 1 | TKS |
| 11 | Cleaning Service (SMP) | 3 | TKS |
| 12 | Tenaga lain | 1 | TKS |
| Jumlah | | 36 | |

Sumber: Puskesmas Kopah,2019

2. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi berasal dari bahasa Belanda, yaitu *Administratie* yang berarti kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam pengertian luas dapat ditinjau dari sudut proses, fungsi, dan dari sudut kepranataan (institutional). Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengurusan, penggerakan, pengawasan sampai dengan proses pencapaian tujuan. Ditinjau dari sudut fungsi atau tugas, administrasi berarti keseluruhan tindak (aktivitas) yang mau atau tidak mau dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau sekelompok orang yang kedudukan sebagai administrator atau manajemen puncak suatu organisasi usaha sedangkan administrasi dari sudut kepranataan atau instusi, kelompok orang yang secara tertentu melakukan aktivitas-aktivitas di dalam organisasi.

Negara adalah sekumpulan orang yang menempati wilayah tertentu dan diorganisasi oleh pemerintah Negara yang sah, yang umumnya memiliki kedaulatan. Negara juga merupakan suatu wilayah yang memiliki suatu sistem atau aturan yang berlaku bagi semua individu di wilayah tersebut, dan berdiri secara independent. Syarat primer sebuah Negara adalah memiliki rakyat, memiliki wilayah, dan memiliki pemerintah yang berdaulat. Sedangkan syarat sekundernya adalah mendapat pengakuandari ngara lain.

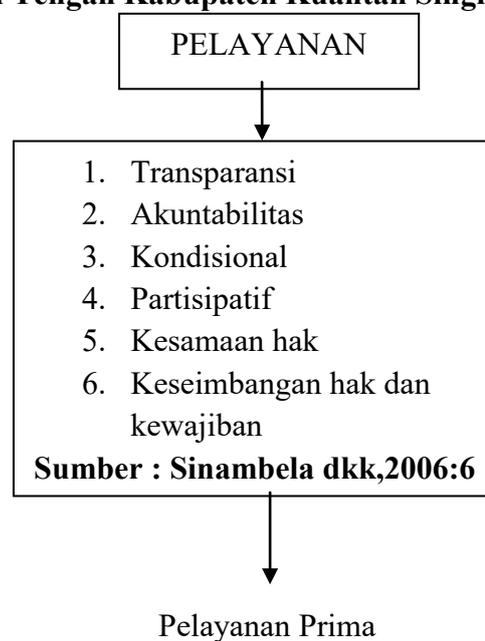
Administrasi Negara merupakan administrasi pada Negara sebagai suatu organisasi modern. Organisasi modern adalah organisasi yang ada anggaran dasarnya atau konstitusinya dengan maksud dan tujuan yang jelas dan juga adanya struktur dan mekanisme serta rasional agar menghasilkan sesuatu yang dapat diambil manfaatnya.

Sinambela dkk (dalam Harbani Pasolong 2013:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan dalam menerima pelayanan di Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (Mixed Method), yaitu metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal ini metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahap proses penelitian (sugiyono, 2013:404), Mixed Method juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi filosofis dalam menunjukkan arah atau memberi petunjuk cara pengumpulan data dan menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian. Strategi metode campuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah urutan analisis kuantitatif dan kualitatif, tujuan strategi ini adalah untuk mengidentifikasi komponen konsep (subkonsep) melalui analisis data kuantitatif dan kemudian mengumpulkan data kualitatif guna memperluas informasi yang tersedia (Sugiyono,

2013:405).Intinya adalah untuk menyatukan data kuantitatif dan data kualitatif agar memperoleh analisis yang lebih lengkap.

Metode kuantitatif digunakan untuk mencari informasi yang terukur mengenai kepuasan masyarakat pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kopah. Sedangkan metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan masyarakat pengguna Bpjs terhadap pelayanan di Puskesmas Kopah.

Tabel 3.1 Konsep Operasional Variabel tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di PuskesmasKopahKecamatan Kuantan TengahKabupaten KuantanSingingi

| Variabel | Indikator | Item Penelitian |
|---|-----------------------------------|--|
| Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di PuskesmasKopah (Sinambela dkk 2006 Reformasi Pelayanan Publik) | 1. Transparansi | 1. Tingkat kemudahan alur pelayanan yang diberikan 2. Faktor Pelayanan Secara Terbuka |
| | 2. Akuntabilitas | 1. Faktor Pelayanan berdasarkan Undang-undang 2. Kemudahan persyaratan teknis dan administrative yang harus di penuhi |
| | 3. Kondisional | 1. Kejelasan petugas memberikan pelayanan 2. Kepastian petugas memberikan pelayanan |
| Publik) | 4. Partisipatif | 1. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 2. FaktorPenyampaian Informasi Petugas dalam memberikan Pelayanan |
| | 5. Kesamaan Hak | 1. Tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Tingkat keramahan petugas dalam memberikan pelayanan |
| | 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban | 1. Tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Pemberian pelayanan pada |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
| | | semua pasien tanpa pilih-pilih |
|--|--|--------------------------------|

Sumber Puskesmas Kopah tahun 2019

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari observasi, angket dan wawancara dalam penejelasan diatas, maka berikut ini akan dijelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rekapitulasi Keseluruhan Jawaban Responden

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Ratarata |
|-------------------------|--------------------------------|-----------|------------|------------|-----------|----------|-------------|-------------|
| | | SP | P | CP | KP | TP | | |
| 1 | Transparansi | 9 | 51 | 31 | 7 | 0 | 98 | 3.68 |
| 2 | Akuntabilitas | 10 | 51 | 30 | 7 | 0 | 98 | 3.70 |
| 3 | Kondisional | 10 | 46 | 36 | 6 | 0 | 98 | 3.61 |
| 4 | Partisipatif | 10 | 47 | 34 | 7 | 0 | 98 | 3.61 |
| 5 | Kesamaan Hak | 9 | 47 | 34 | 8 | 0 | 98 | 3.50 |
| 6 | Keseimbangan Hak dan Kewajiban | 8 | 43 | 40 | 8 | 0 | 98 | 3.55 |
| Jumlah | | 56 | 285 | 205 | 43 | 0 | 588 | 3.60 |
| Jumlah Responden | | 9 | 47 | 34 | 8 | 0 | 98 | |
| Bobot | | 45 | 188 | 102 | 16 | 0 | 351 | |
| Persentase | | 9% | 48% | 35% | 8% | 0 | 100% | |

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2019

Dari tabel 5.22 rekapitulasi Tanggapan Responden Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kopah terhadap seluruh Indikator dari 98 responden 9 orang (9%) responden menjawab sangat puas, responden menjawab puas 47 orang (48%), responden menjawab cukup puas 34 orang (35%), dan responden yang menjawab kurang puas 8 orang (8%) sedangkan responden yang menjawab tidak puas (0%). Rata-rata dari keseluruhan indikator yaitu (3,60)

Berdasarkan kuesioner yang peneliti paparkan di atas dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan indikator tingkat kepuasan masyarakat pengguna BPJS kesehatan dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Kopah yaitu “Cukup Puas” Karena dari 98 Orang Responden 48% yang merasa cukup puas artinya responden yang ada belum merasakan pelayanan prima yang diberikan Petugas Puskesmas Kopah fakta ini penulis lihat Pasien BPJS lebih memilih berobat langsung Ke RSUD Teluk kuantan karena Pasien merasa kurangnya Tenaga ahli yang berada tetap di Puskesmas Kopah dan hasil observasi penulis membuktikan setiap Pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Kopah

dengan kategori penyakit dalam (perlu ditangi intensif) selalu dirujuk ke RSUD Teluk Kuantan karena Petugas Puskesmas Kopah tidak sanggup melayani Pasien tersebut maka dari itu Pasien yang berobat selalu berpikir langsung berobat ke RSUD Teluk Kuantan atau Instansi Swasta lain.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat diharapkan Pemerintah senantiasa menunjang dan memperhatikan kekurangan yang ada di Puskesmas Kopah baik dari segi SDM maupun fasilitas yang sudah ada dan ditambah lagi agar masyarakat merasakan kemudahan pelayanan yang ada disekitarnya, sehingga tidak perlu jauh ke RSUD Teluk Kuantan dan untuk Pasien hendaknya di samakan keadilannya dengan pasien umum karena yang terjadi dipangan pasien BPJS lambat ditangani, karena Petugas selalu mendahulukan Pasien umum

Petugas BPJS Kesehatan juga harus memiliki kemampuan berempati kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. BPJS Kesehatan juga wajib memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya mengenai hak dan kewajiban masyarakat kepada para petugasnya di lapangan agar mereka dapat langsung memberi jawaban sewaktu warga datang bertanya. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu mengembangkan sebuah mekanisme penanganan keluhan yang tersistematis dan terstandar.

BPJS Kesehatan dapat memulainya dengan mendokumentasikan berbagai praktik baik di lapangan yang telah dilakukan para petugasnya dalam menangani keluhan masyarakat. Berkaca dari praktik-praktik baik tersebut, BPJS Kesehatan bisa membuat sebuah prosedur operasional standar yang baru terkait penanganan keluhan masyarakat dan menanamkan informasi ini kepada para petugasnya.

Kemudian, BPJS Kesehatan wajib mensosialisasikan prosedur baru ini kepada seluruh petugasnya masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dengan mentransparansikan prosedur tersebut, secara tidak langsung, BPJS Kesehatan telah mempermudah masyarakat dalam membantu diri mereka sendiri dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Selain itu, langkah ini juga dapat memberi peluang kepada masyarakat untuk turut berpartisipasi memperbaiki pelayanan BPJS Kesehatan, termasuk mengawasi kinerja para petugasnya. Ini penting karena tanpa kontrol dan pengawasan dari masyarakat BPJS Kesehatan tidak akan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Peraturan tersebut juga menyebutkan bahwa BPJS Kesehatan berkewajiban membantu masyarakat memenuhi kewajiban dan mendapatkan hak mereka.

Jika masyarakat ikut aktif berpartisipasi mengawasi kinerja dan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan tidak akan ada lagi pihak-pihak tak bertanggung jawab yang berani memperdaya masyarakat. Dengan begitu, pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat membaik hingga akhirnya diharapkan dapat menjadi perpanjangan-tanganan Negara dalam memenuhi hak seluruh warga negara atas kesehatan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan terhadap permasalahan penelitian ini penulis berkesimpulan bahwa Analisis kepuasan masyarakat pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam kategori Cukup Puas. Karena dari 98 Orang Responden adapun yang menjawab puas yaitu sebanyak 47 orang (48%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kopah maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Kopah kepada masyarakat yaitu Cukup Puas karna masih ada

kekurangan seperti Sarana dan Prasarana yang masih belum lengkap dan Tenaga kerja yang masih kurang.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.

Dalam kesempatan ini juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada : 1. Ir.Hj.Elfi Indrawanis,MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.

2. Bapak Zul Ammar,SE.,ME Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Desriadi,S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi
4. Ibu Rika Ramadhanti,S.Ip.,M.Si Selaku dosen pembimbing 1 yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti.
5. Bapak Emilia Emharis,S.Sos M.Si Selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti.
6. Bapak Sarjan,S.Sos M.Si Selaku dosen Penasehat Akademis (PA) yang dengan penuh kesabaran dan kerelaan telah membimbing mulai dari awal perkuliahan hingga terselesaikan proses perkuliahan hingga penulis mendapatkan gelar Sarjana Sosial.
7. Orang Tua Penulis Ayahanda Abdul Kasim dan Ibunda Asni serta Saudara Penulis yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2012. *Pengantar administarsi pembangunan*. Bandung: Alfabeta
- Agus, Erwan. 2007. Yogyakarta: *Metode Penelitian Kuantitatif Gaya Media*
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian* , Rajawali Press J
- Ana.2008. *Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat*, Di RS TK.
- IV Dr M Yasin Watampone.
- Arikunto Suaharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Renika Cipta

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Bharata.2014. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal AKPO Semarang: Program PPs. Undip
- Denim, Sudarwan.2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia Dwiyanto, Agus, dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus, 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi ke 2. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2009. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama
- Ismail Nawawi. 2009. *Administrasi Dalam Arti Sempit dan Luas*. Jakarta: Pertja Kasmir.
2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta : PT Raja Garafika Persada
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Lerbin R. 2005. *Pelayanan Publik*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Martoyo, Susilo. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE11.
- Neuman, W. Lawrence. 2006. *Social Research Methods: Qualitattif And Quantitatif Approach*.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, Panji. 2009. *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan masa depan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, SP. 1991. *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, Haji Magasung
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1984. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sofyandi. 2008. *Manajemen Sumb` er Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Moch As Ad.2013 Tugas dan Fungsi. Jakarta : Kencana
- Sugiyono.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2014
- Syafiie, Inu kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptoherianto, Prijono. 1993. *Pembangunan Sumber Daya Manusia*, Prisma.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

