



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS CERENTI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Yona Desranisami  
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas Desa Jake, Kab.Kuantan Singingi  
E-Mail : Yona Desranisami @Gmail.Com

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Pelayanan BPJS di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD kesehatan Puskesmas Cerenti. Teknik penarikan sampel untuk Kepala UPTD Kesehatan dan Tenaga Medis menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang berjumlah 4 orang, dan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan menggunakan teknik random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk unsur pasien BPJS Kesehatan berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.*

**Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan**

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at the Cerenti Health Center UPTD Health. The purpose of this study was to determine the implementation of BPJS services at the UPTD Health at Cerenti Public Health Center, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this study is How the Implementation of BPJS Health services in the Health UPTD of the Cerenti Health Center. The sampling technique for the Head of UPTD Health and Medical Personnel used a saturated sampling technique, that is, all populations were sampled, totaling 4 people, and for BPJS Kesehatan participant patients using a random sampling technique, namely taking members of the sample from the population at random without paying attention to existing strata in that population, where the number of samples for BPJS Kesehatan patient elements is 44 people. The data analysis used is descriptive quantitative, which analyze the data obtained from the results of distributing questionnaires.*

**Keywords: Implementation, Service**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**



**Juhanperak**

**e-ISSN : 2722-984X**

**p-ISSN : 2745-7761**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

Mengenai pelayanan kesehatan yaitu suatu konsep dipakai dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI adalah upaya untuk menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga dan ataupun publik masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan puskesmas. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut.

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Agar tercapainya kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Cerenti diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang ada dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat untuk mewujudkan pusat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam penyelenggaraan kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan masyarakat, perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan.

Namun, dalam aktivitas pelayanan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Faktor utama tersebut karena pelayanan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien dan informasi dari masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi belum bermutu. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat menganggap pelayanan peserta BPJS Kesehatan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti kurang bermutu karena belum dapat menghasilkan pelayanan



yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas, pelayanan puskesmas kurang memadai dan kinerja staf yang kurang profesional.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Uptd Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian yaitu “Bagaimanakah Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD kesehatan Puskesmas Cerenti”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan peneliti, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan peneliti adalah untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Kesehatan pada peserta BPJS di UPTD kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Untuk melengkapi dan memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

### **2. Secara Praktis**

Penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS kesehatan yang baik.

### **3. Bagi Peneliti**

Dapat dijadikan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti tentang pelayanan terhadap pengguna kartu BPJS kesehatan

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori Administrasi Negara**

Menurut H. Makmur dan Rohana Thahier, (2017 : 30) Administrasi negara adalah serangkaian usaha yang dilakukan oleh manusia yang memiliki kewenangan untuk mengurus negara dengan menggunakan instrumen pengaturan sehingga proses pelaksanaan seluruh kegiatan pengurus negara dan masyarakat senantiasa berjalan dengan teratur dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut George J.Gordon (dalam syafiie, 2016:) Administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan.

### **2.2 Teori Organisasi**



**Juhanperak**

**e-ISSN : 2722-984X**

**p-ISSN : 2745-7761**

Herbert A. Simon yang menyatakan defenisi organisasi “Organisasi sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan lain-lain didalam suatu kelompok orang-orang”(Syamsiar Sjamsuddin Indradi 2017:18).

Adapun pengertian organisasi menurut Pradjudi Atmosudirjo bahwa : “Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu”(Syamsiar Sjamsuddin Indradi 2017:19).

### **2.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (dalam Melayu S.P Hasibuan, 2016:10).

Maka dari itu Manajemen Sumber Daya Manusia ialah komponen penting dalam kehidupan yang akan menunjang kebutuhan manusia baik dalam organisasi maupun individual. Kemudian dari sejumlah definisi dari MSDM di atas, dapat menjadi pendayagunaan sumber daya manusia yang diterapkan dalam fungsi-fungsi dari MSDM yang berupa perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan karir, dan hubungan industrial lainnya.

### **2.4 Teori Implementasi**

Menurut Mulyadi (2015:12) implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar.

### **2.5 Konsep Pelayanan Publik**

Pemerintah dalam bentuk tanggung jawabnya kepada masyarakat memberi pelayanan berupa barang dan jasa, sejalan dengan yang di tulis oleh Pemudji (dalam Hardiyansyah, 2011:18) jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.

Selanjutnya, menurut Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2011:20) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan umum dan kebutuhan dasar.

Kesehatan sebagai kebutuhan dasar masyarakat, merupakan tanggung jawab pemerintah dalam pemenuhannya. Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan



**Juhanperak**

**e-ISSN : 2722-984X**

**p-ISSN : 2745-7761**

masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Adapun standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

a. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. Biaya Pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **2.6 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal dengan sebutan Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada suatu atau bagian wilayah kecamatan. Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Permenkes No. 44 Tahun 2016).

## **2.7 Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

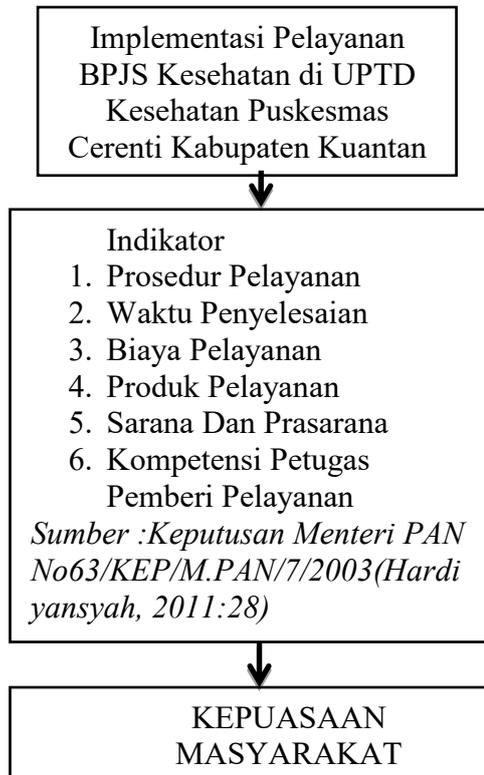
Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia..

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 pasal 60 pada 1 Januari 2014 pemerintah mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah UU BPJS. Sejak di operasikannya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan melaksanakan program jaminan kesehatan nasional dimana seluruh masyarakat Indonesia pemegang kartu BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan pemeliharaan kesehatan.

Dasar Hukum BPJS Kesehatan: Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan pasal 52, selanjutnya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 64 Tahun 2020.

## **2.8 Kerangka Pemikiran**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



### III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa kuantitatif. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017 : 7).

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan BPJS Di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

Peserta BPJS Non PBI di Kecamatan Cerenti adalah 1.564, untuk yang Non PBI adalah 3.877 PBI APBD dan 4.574 PBI APBN. Jadi total peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI pada faskes tingkat pertama yang terdaftar di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 10.015. Untuk mempermudah dalam memperoleh perentase jawaban tersebut maka penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut ini :



Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n : Jumlah sampel

N : Populasi

E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (15%=0,15)

Dan rumus slovin diatas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10.011}{1 + 10,011(0,15)^2}$$

$$n = \frac{10.011}{1 + 225,2475}$$

$$n = \frac{10.011}{226,2475}$$

$$n = 44,2480027$$

**= 44 Responden (digenapkan)**

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi

| No     | Nama Responden        | Jumlah   |        | Persentase |
|--------|-----------------------|----------|--------|------------|
|        |                       | Populasi | Sampel |            |
| 1      | Kepala UPTD Kesehatan | 1        | 1      | 2,08 %     |
| 2      | Tenaga Medis          | 3        | 3      | 6,25 %     |
| 3      | Pasien Peserta BPJS   | 10.011   | 44     | 91,66%     |
| Jumlah |                       | 10.015   | 48     | 100%       |

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2021

Jadi , jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 48 orang. Untuk Kepala UPTD Kesehatan dan Tenaga Medis digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk Kepala UPTD Kesehatan dan Tenaga Medis berjumlah 4 orang, dan untuk Pasien Peserta BPJS digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan stratayang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk Pasien Peserta BPJS Kesehatan berjumlah 44 orang.

Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan presentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka yang skor berdasarkan skala likert berikut ini :

- SB = Sangat Baik diberi skor 5
- B = Baik diberi skor 4
- CB = Cukup Baik diberi skor 3
- KB = Kurang Baik diberi skor 2
- TB = Tidak Baik diberi skor 1



Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut :  
 Jumlah Total = Jawaban Responden x Skor.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Indikator Prosedur Pelayanan

Tabel 4.1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Indikator Prosedur Pelayanan Dalam Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti.

| No                      | Indikator  | Kategori  |            |           |          |           | Jumlah     | Rata - Rata |
|-------------------------|--|-----------|------------|-----------|----------|-----------|------------|-------------|
|                         |  | SB        | B          | C B       | K B      | T B       |            |             |
| 1                       | Kemudahan Prosedur Pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti | 5         | 34         | 9         | 0        | 0         | 48         | 188         |
| 2                       | Kesuaian Persyaratan Pelayanan dan Jenis Pelayanan                           | 3         | 34         | 10        | 1        | 0         | 48         | 183         |
| 3                       | Prosedur Penerimaan Pasien Secara Tepat dan Tidak Berbelit-belit             | 2         | 32         | 13        | 1        | 10        | 48         | 143         |
| <b>Jumlah</b>           |  | <b>10</b> | <b>100</b> | <b>32</b> | <b>2</b> | <b>10</b> | <b>144</b> | <b>171</b>  |
| <b>Jumlah Responden</b> |  | <b>3</b>  | <b>32</b>  | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>3</b>  | <b>48</b>  |             |
| <b>Persentase (%)</b>   |  | <b>6</b>  | <b>67</b>  | <b>21</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>100</b> |             |

Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang prosedur pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab Baik 32 responden (67%), yang menjawab Cukup Baik 10 responden (21%), yang menjawab Tidak Baik sebanyak 3 responden (3%). Maka secara rata-rata adalah 171 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Prosedur Pelayanan adalah Baik. Berdasarkan observasi lapangan bahwa Prosedur Pelayanan dalam Pelayanan BPJS di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik, terlihat dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti kepada masyarakat dan kesesuaian persyaratan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti dengan pelayanan yang akan diberikan sudah baik, serta prosedur penerimaan pasiennya tidak berbelit-belit terlihat dengan pihak UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti cukup baik melayani sesuai antrian dan tertib dalam memberikan pelayanan, namun dikarenakan masyarakat yang banyak ingin berobat membuat antrian banyak dan panjang sehingga banyaknya masyarakat yang mengeluh dan tidak jadi berobat.



## 4.2 Indikator Waktu Penyelesaian

Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Waktu Penyelesaian Pada Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi.

| No                      | Indikator   | Kategori  |           |           |           |          | Jumlah     | Rata - Rata |
|-------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|
|                         |   | SB        | B         | C B       | K B       | T B      |            |             |
| 1                       | Durasi Penyelesaian Pelayanan Kesehatan   | 7         | 15        | 25        | 1         | 0        | 48         | 172         |
| 2                       | Kecepatan Pegawai dan Tenaga Medis  | 2         | 23        | 18        | 5         | 0        | 48         | 166         |
| 3                       | Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Akurat, Tepat, Cepat Kepada Masyarakat | 3         | 17        | 18        | 8         | 2        | 48         | 156         |
| <b>Jumlah</b>           |   | <b>12</b> | <b>55</b> | <b>61</b> | <b>14</b> | <b>2</b> | <b>144</b> | <b>165</b>  |
| <b>Jumlah Responden</b> |   | <b>4</b>  | <b>18</b> | <b>21</b> | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>48</b>  |             |
| <b>Persentase (%)</b>   |   | <b>8</b>  | <b>38</b> | <b>44</b> | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>100</b> |             |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel 5.12 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator waktu penyelesaian pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik 18 responden (38%), yang menjawab Cukup Baik 21 responden (44%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 responden (10%). Maka secara rata-rata 165 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Waktu Penyelesaian dalam pelayanan BPJS di UPTD Kesehatan Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik. Berdasarkan observasi dilapangan bahwa Waktu Penyelesaian adalah Baik, terlihat dengan kecepatan pegawai dan tenaga medis memberikan pelayanan kepada masyarakat , hanya saja kurangnya kemampuan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat, cepat kepada masyarakat. Pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien walaupun petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti berpengalaman dalam bidang medis tetap harus memberikan pelayanan yang tepat dan benar agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan.

## 4.3 Indikator Biaya Pelayanan

Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Indikator Biaya Pelayanan Pada Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan.

| N | Indikator | Kategori | Juml | Rata |
|---|-----------|----------|------|------|
|---|-----------|----------|------|------|



| o                       |  | SB        | B         | C<br>B    | K<br>B   | T<br>B   | ah         | -<br>Rata  |
|-------------------------|--|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|------------|
| 1                       | Biaya Pelayanan Untuk Pelayanan BPJS                 | 22        | 15        | 10        | 1        | 0        | 48         | 202        |
| 2                       | Tarif Pengobatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti | 8         | 22        | 13        | 4        | 1        | 48         | 176        |
| 3                       | Keterjangkauan Biaya Perawatan Rawat Inap            | 3         | 23        | 17        | 4        | 1        | 48         | 167        |
| <b>Jumlah</b>           |  | <b>33</b> | <b>60</b> | <b>40</b> | <b>9</b> | <b>2</b> | <b>144</b> | <b>182</b> |
| <b>Jumlah Responden</b> |  | <b>11</b> | <b>20</b> | <b>14</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>48</b>  |            |
| <b>Persentase (%)</b>   |  | <b>23</b> | <b>42</b> | <b>29</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>100</b> |            |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang biaya pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 11 responden (23%), menjawab Baik 20 responden (42%), yang menjawab Cukup Baik 14 responden (29%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 3 responden (6%). Maka secara rata-rata 182 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Biaya Pelayanan dalam pelayanan BPJS di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan Baik. Dan berdasarkan observasi dilapangan bahwa Biaya Pelayanan untuk BPJS di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik karena untuk peserta BPJS Kesehatan adalah gratis dan tidak ada pungutan liar termasuk pelayanan kesehatan KB, kesehatan Ibu dan anak serta persalinan normal. Hanya saja, tidak semua obat yang dibutuhkan/tersedia ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti sehingga masyarakat harus membeli ke apotek/toko obat lainnya, serta tidak semua obat dan pelayanan kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ditanggung oleh BPJS Kesehatan, Contoh pelayanan Kesehatan yang tidak ditanggung BPJS Kesehatan seperti perawatan gigi, perawatan kulit/kecantikan, dan lain sebagainya.

#### 4.4 Indikator Produk Pelayanan

Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Respons

Indikator Produk Pelayanan Pada Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan

| N<br>o                  | Indikator        | Kategori  |           |           |           |          | Juml<br>ah | Rata<br>-<br>Rata |
|-------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------------|
|                         |                  | SB        | B         | C<br>B    | K<br>B    | T<br>B   |            |                   |
| 1                       | Kualitas Obat    | 1         | 31        | 16        | 0         | 0        | 48         | 177               |
| 2                       | Hasil Pelayanan  | 6         | 31        | 9         | 1         | 1        | 48         | 184               |
| 3                       | Keperluan Pasien | 5         | 21        | 12        | 9         | 1        | 48         | 164               |
| <b>Jumlah</b>           |                  | <b>12</b> | <b>83</b> | <b>37</b> | <b>10</b> | <b>2</b> | <b>144</b> | <b>175</b>        |
| <b>Jumlah Responden</b> |                  | <b>4</b>  | <b>28</b> | <b>12</b> | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>48</b>  |                   |
| <b>Persentase (%)</b>   |                  | <b>8</b>  | <b>58</b> | <b>25</b> | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>100</b> |                   |



Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang produk pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik 28 responden (58%), yang menjawab Cukup Baik 12 responden (25%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 3 responden (6%). Maka secara rata-rata 175 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap Indikator Produk Pelayanan sudah berjalan dengan Baik. Berdasarkan observasi lapangan bahwa Produk Pelayanan sudah Baik terlihat dengan perawatan pasien yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi untuk masyarakat (BPJS Kesehatan). Hanya saja untuk obat tidak semua ditanggung BPJS Kesehatan dan obat yang butuhkan terkadang tidak tersedia di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi jadi masyarakat harus membelinya ke Apotek/toko obat atau ke tempat lainnya serta makanan untuk pasien rawat inap tidak ada karena untuk makanan pasien tidak ditanggung oleh pihak BPJS Kesehatan.

#### 4.5 Indikator Sarana Dan Prasarana

Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Indikator Produk Pelayanan Pada Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan

| No                      | Indikator         | Kategori |    |     |     |     | Jumlah | Rata - Rata |
|-------------------------|-------------------|----------|----|-----|-----|-----|--------|-------------|
|                         |                   | SB       | B  | C B | K B | T B |        |             |
| 1                       | Keadaan Gedung    | 9        | 19 | 11  | 9   | 0   | 48     | 172         |
| 2                       | Peralatan Medis   | 2        | 19 | 19  | 8   | 0   | 48     | 159         |
| 3                       | Kondisi Fasilitas | 2        | 20 | 20  | 4   | 2   | 48     | 160         |
| <b>Jumlah</b>           |                   | 13       | 58 | 50  | 21  | 2   | 144    | 164         |
| <b>Jumlah Responden</b> |                   | 4        | 19 | 17  | 7   | 0   | 48     |             |
| <b>Persentase (%)</b>   |                   | 8        | 40 | 35  | 15  | 0   | 100    |             |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap indikator dan pertanyaan tentang sarana dan prasarana pada kategori Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab Baik 19 responden (40%), yang menjawab Cukup Baik 17 responden (35%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 7 responden (15%). Maka secara rata-rata adalah 164 maka dapat disimpulkan untuk Sarana dan Prasarana sudah Baik. Berdasarkan observasi dilapangan bahwa sarana dan prasarana di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari keadaan dan kenyamanan gedung, fasilitas dan peralatan medis seperti tempat duduk masyarakat yang ingin berobat dan tersedianya halaman yang luas untuk tempat parkir, serta sekarang sudah adanya mushola untuk beribadah.

#### 4.6 Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan



Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Pada Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan

| No                      | Indikator              | Kategori  |           |           |           |          | Jumlah     | Rata - Rata |
|-------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|
|                         |                        | SB        | B         | C B       | K B       | T B      |            |             |
| 1                       | Kemampuan Petugas      | 4         | 28        | 11        | 4         | 1        | 48         | 174         |
| 2                       | Keramahan & Kesopanan  | 2         | 22        | 18        | 5         | 1        | 48         | 163         |
| 3                       | Tanggung Jawab Petugas | 4         | 30        | 12        | 2         | 0        | 48         | 180         |
| <b>Jumlah</b>           |                        | <b>10</b> | <b>80</b> | <b>41</b> | <b>11</b> | <b>2</b> | <b>144</b> | <b>172</b>  |
| <b>Jumlah Responden</b> |                        | <b>3</b>  | <b>27</b> | <b>14</b> | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>48</b>  |             |
| <b>Persentase (%)</b>   |                        | <b>6</b>  | <b>56</b> | <b>29</b> | <b>8</b>  | <b>0</b> | <b>100</b> |             |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

Dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab Baik 27 responden (56%), yang menjawab Cukup Baik 14 responden (29%), yang menjawab Kurang Baik 4 (8%). Maka secara rata-rata adalah 172 maka dapat disimpulkan bahwa respon untuk kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah Baik. Berdasarkan observasi dilapangan bahwa kemampuan kompetensi petugas pemberi pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik. Terlihat dengan kemampuan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat, pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien hal ini karena petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti saat ini memiliki kemampuan yang cukup baik dan sudah memiliki pengalaman dibidang medis, tetapi walaupun berpengalaman dalam bidang medis tetap harus memberikan pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan keluhan pasien. Keramahan dan kesopanan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti sudah cukup baik terlihat dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan kepada masyarakat. Petugas kesehatan profesional dalam melaksanakan tugasnya, petugas kesehatan melayani dengan baik dan ramah kepada masyarakat meski antrian masyarakat banyak namun petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti tetap melayani dengan baik.

#### **4.7 Analisa Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi**

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik kepada masyarakat pada indikator Prosedur Pelayanan dalam Pelayanan BPJS di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah Baik, terlihat dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti kepada masyarakat dan kesesuaian persyaratan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti dengan pelayanan yang akan diberikan sudah baik, serta



**Juhanperak**

**e-ISSN : 2722-984X**

**p-ISSN : 2745-7761**

prosedur penerimaan pasiennya tidak berbelit-belit terlihat dengan pihak UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti cukup baik melayani sesuai antrian dan tertib dalam memberikan pelayanan.

Waktu Penyelesaian adalah Baik, terlihat dengan kecepatan pegawai dan tenaga medis memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien walaupun petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti berpengalaman dalam bidang medis tetap harus memberikan pelayanan yang tepat dan benar agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Untuk Indikator Biaya Pelayanan untuk BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik karena untuk peserta BPJS Kesehatan adalah gratis dan tidak ada pungutan liar termasuk pelayanan kesehatan KB, kesehatan Ibu dan anak serta persalinan normal, Hanya saja, tidak semua obat yang dibutuhkan/tersedia ada di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sehingga masyarakat harus membeli ke apotek/toko obat lainnya, serta tidak semua obat dan pelayanan kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Produk Pelayanan sudah Baik terlihat dengan perawatan pasien yang diberikan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi untuk masyarakat (BPJS Kesehatan). Berdasarkan observasi dilapangan bahwa sarana dan prasarana di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari keadaan dan kenyamanan gedung, fasilitas dan peralatan medis seperti tempat duduk masyarakat yang ingin berobat dan tersedianya halaman yang luas untuk tempat parkir, serta sekarang sudah adanya mushola untuk beribadah. Kemampuan kompetensi petugas pemberi pelayanan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik. Terlihat dengan kemampuan petugas UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat, pelayanan memang tidak boleh asal cepat, namun harus tepat dengan keluhan yang dirasakan pasien.

## **V. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Implementasi Pelayanan BPJS di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 172 berarti pada interval Baik, Serta observasi dilapangan yang menunjukkan Implementasi Pelayanan BPJS Kesehatan di UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan Baik, terlihat dengan prosedur pelayanan yang mudah, biaya pelayanan untuk peserta BPJS Kesehatan gratis tidak ada pungutan liar hanya saja tidak semua pelayanan kesehatan di tanggung oleh BPJS Kesehatan, keadaan gedung dan fasilitas yang baik serta kompetensi petugas tidak asal cepat tetapi mampu melayani pasien dengan tepat sesuai dengan keluhan pasien.

### **5.2 Saran**



**Juhanperak**

**e-ISSN : 2722-984X**

**p-ISSN : 2745-7761**

1. Diharapkan UPTD Kesehatan Puskesmas Cerenti Kabupaten Kuantan Singingi memaksimalkan pelayanan bahkan lebih dari yang masyarakat harapkan, serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang pelayanan apa saja yang tidak ditanggung BPJS Kesehatan.
2. Kepada masyarakat hendaknya berniatif untuk mencari informasi terkait BPJS Kesehatan mulai dari prosedur pelayanan, persyaratan hingga hal-hal apa saja yang menjadi tanggungan maupun hal yang tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan, agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pelayanan yang didapatkan sesuai harapan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Asara
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*, Malang : intran publishing
- Mulyadi. 2015. *Tentang Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Asara
- Makmur. 2017. *Kerangka Teori Dan Ilmu Administrasi Negara*. Depok : Rajawali Pers
- Nawawi, Hadari. 2005. *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK BISNIS YANG KOMPETITIF*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Soehartono, Irawan. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Cetakan Ke-22 Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2016. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Bumi Aksara