

---

# Analysis of the Assurance Quality of BPJS Healthcare Services at Health Center: Analisis Jaminan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas

*Alfina Damayanti*  
*Hendra Sukmana*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The Purpose of this study was to determine, describe, and the analyze the quality of BPJS Healthcare Services at the Sukodono Health Center Sidoarjo. Qualitative descriptive research method through interviews, observation, and documentation. Determination of informants was carried out using a purposive sampling method wich involved the Head of PIC BPJS, Responsible for BPJS service network, BPJS Services Administration Employees, and Patients who used BPJS Services. Data analysis techniques using Miles Hubberman through data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of this study indicate that BPJS Healthcare Services at the Sukodono Health Center Sidoarjo are assessed from dimensions Assurance (guarantee) courtesy and cost guarantee are good enough and in accordance with BPJS Healthcare rules. However, inhibiting factors include the performance target of the puskesmas being too high, the lack of public awaraness, and regular employee training.

---

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut, pelayanan publik adalah 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 pelayanan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung terwujudnya efisiensi pembiayaan yang artinya Ketika penyedia layanan memberikan layanan publik kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang tidak membeli-belit, akan mengurangi biaya atau beban pemberi layanan dan juga penerima layanan. Salah satu pelayanan publik yang sering dibicarakan adalah pelayanan tentang kesehatan.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan hukum publik memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program rencana Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yaitu, Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiunan, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik (public services) yang sebelumnya dijalankan oleh badan usaha milik negara dan sebagian lainnya oleh lembaga instansi pemerintahan. BPJS Kesehatan dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial nasional. kesehatan tingkat lanjut, layanan persalinan, layanan gawat darurat dan layanan penjemputan ambulans.

Pelayanan fasilitas kesehatan BPJS merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seluruh

peserta BPJS Kesehatan secara gratis sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan, dimana setiap sistem pengobatan dilakukan secara berjenjang (kelas 1, kelas 2, dan kelas 3) sesuai dengan fasilitas kesehatan yang ada telah ditetapkan. Dalam hal obat-obatan yang diperoleh dan rawat jalan, semua fasilitas kesehatan BPJS memiliki kesamaan, yaitu sama-sama gratis. Sedangkan yang membedakan pasien pengguna BPJS di rumah sakit adalah fasilitas yang diberikan saat menjalani rawat inap.

BPJS Kesehatan dapat dilakukan di Puskesmas sebagai solusi fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk pasien yang tidak membutuhkan penanganan dengan segera atau darurat. Untuk itu fasilitas pada puskesmas harus terjaga, mengingat dampak dari jaminan kesehatan di masa mendatang, akan mengalami kenaikan permintaan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan Puskesmas. Puskesmas adalah pusat layanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian salah satu pelaksana FKTP (Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional) untuk melayani peserta BPJS. Sebagai FKTP untuk peserta BPJS, diharapkan puskesmas perlu memiliki tenaga, kompetensi teknis dan sarana / prasarana untuk menangani 114 diagnosis penyakit seperti pada Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat terutama pada pelayanan BPJS Kesehatan yang terletak di pusat kota Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan peran puskesmas dalam melaksanakan pelayanan penunjang medis berkewajiban mengupayakan, menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas.

Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, memberikan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama, lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan termasuk pasien BPJS dan Non BPJS sangat dirasakan manfaatnya. Puskesmas Sukodono tidak memiliki ruang inap yang berkelas, semua pasien umum dan BPJS disamaratakan. Berdasarkan data dari puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo tercatat jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam kurun waktu 2018 sampai 2020 dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut.

Tahun	Pasien BPJS	Pasien Umum	Jumlah
2018	434	215	649
2019	293	135	430
2020	406	177	583

**Table 1. Perkembangan Data Pasien Rawat Inap Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo** Sumber : Diolah dari Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo (2021)

Dapat dilihat pada tabel 1.1 perkembangan data pasien rawat inap puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas Sukodono juga memberikan pelayanan prima dengan memberikan sarana dan prasarana yang berkualitas. Beragam alat kesehatan juga terbilang canggih dan baru untuk melayani pasien. Berdasarkan data dari puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo jumlah fasilitas ruangan yang ada di puskesmas Sukodono yaitu sebagai berikut.

No	Ruang	Jumlah Ruangan
1	Administrasi	1
2	Kantor untuk karyawan	5
3	Kepala puskesmas	1
4	Rapat/diskusi	2
5	Pendaftaran dan rekam medis	1

6	Pemeriksaan umum	1
7	UGD	1
8	KIA	1
9	Pemeriksaan khusus	1
10	Kesehatan gigi dan mulut	1
11	Komunikasi informasi dan edukasi (KIE)	1
12	Farmasi	1
13	Persalinan	1
No	Ruangan	Jumlah Ruangan
14	Rawat pasca persalinan	1
15	Rawat inap	10
16	Dokter gigi	1
17	Kamar mandi / wc	18
18	Laboratorium	1
19	Kamar jenazah	1
20	Tunggu	5
21	Asi	1
22	Cuci linen	2
23	Sterilisasi	1
24	Penyelenggara makanan atau dapur	1
25	Jaga petugas	4
26	Gudang umum	1
Jumlah		65

**Table 2. Data Fasilitas Ruangan Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo** Sumber : Diolah dari Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah fasilitas ruangan yang ada di Puskesmas Sukodono yang cukup banyak dalam melayani pasien keseluruhan berjumlah 65. Jumlah fasilitas ruangan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap jalannya sebuah pelayanan. Puskesmas Sukodono telah berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dengan memberikan fasilitas kesehatan yang bersih, ruang perawatan yang rapi dan penampilan tenaga kesehatan yang berseragam dengan rapi. Ruang pelayanan yang nyaman dan berfungsi sesuai fungsinya dan memenuhi persyaratan kebersihan serta sarana prasarana yang dibutuhkan puskesmas.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mempergunakan pendekatan kualitatif sebagai suatu cara yang dilakukan untuk memberikan gambaran tentang kejadian maupun kegiatan secara objektif, wawancara dan sumber lainnya dimana mendeskripsikannya melalui kalimat atau bahasa dari apa yang telah dilihat. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Sidoarjo tepatnya di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik dalam penentuan terhadap penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal agar data tersebut bisa lebih representatif atau dapat dianggap mampu mewakili semua dengan perolehan 5 orang informan diantaranya adalah PIC BPJS Kesehatan, Penanggung jawab jejaring pelayanan BPJS, Pegawai administrasi pelayanan bagian BPJS, Pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan. Sedangkan sebagai *key informan* adalah PIC BPJS Kesehatan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi oleh Sugiyono (2015), peneliti juga menggunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

---

## Hasil dan Pembahasan

Pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Di bawah ini adalah uraian tentang jaminan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

### **Jaminan akan keamanan lingkungan**

Puskesmas sebagai organisasi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk pelayanan jasa kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung jawab merupakan bentuk kepedulian yang diberikan puskesmas untuk menghindari adanya kerugian atau ketidakpuasan dari pasien. Begitu juga di Puskesmas Sukodono juga harus memiliki rasa tanggung jawab yang diberikan kepada pasien untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

### **Jaminan akan keamanan ketersediaan obat dan peralatan medis**

Puskesmas sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk pelayanan jasa kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung jawab merupakan bentuk kepedulian yang diberikan puskesmas untuk menghindari adanya kerugian atau ketidakpuasan dari pasien. Begitu juga di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo juga harus memiliki rasa tanggung jawab yang diberikan kepada pasien untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Puskesmas Sukodono sudah memberikan tanggung jawab yang baik kepada pasien dengan dibuktikan dengan adanya petugas keamanan yang bertanggung jawab menjaga keamanan di lingkungan Puskesmas Sukodono dengan tersedianya tukang parkir yang berada di area parkir dan pintu depan untuk menjaga keamanan dan meminimalisir adanya kejahatan di lingkungan puskesmas.

Puskesmas sebagai layanan kesehatan tentu telah membentuk dan menetapkan pengobatan-pengobatan yang aman untuk pasiennya. Keamanan dari pasien saat mengkonsumsi obat harus diperhatikan, karena obat ataupun pengobatan secara berkelanjutan merupakan faktor yang terpenting dalam penyembuhan pasien. Tanggung jawab keamanan yang diberikan oleh dokter maupun tenaga medis lainnya dapat dilihat dari seberapa konsistenkah dalam melayani dan dalam memberikan pengarahannya untuk keamanan pada saat proses penyembuhan. Jaminan akan keamanan produk mengenai ketersediaan obat ataupun ketersediaan peralatan medis yang lainnya tenaga medis memiliki peran penting untuk memberikan tanggung jawab kepada pasien apabila terjadi stok obat ataupun ketersediaan peralatan medis habis. Mengenai ketersediaan stok obat dan peralatan medis tanggung jawab yang diberikan oleh pihak apoteker apabila terjadi kekurangan stok obat, maka yang akan dilakukan yaitu dengan menggantikan obat lain yang memiliki fungsi yang sama dengan mengkonsultasikan terlebih dahulu dengan dokter yang memeriksa. Tanggung jawab yang diberikan oleh tenaga medis apabila kehabisan stok obat ataupun terjadi kerusakan alat medis, mereka akan menggantikan obat yang memiliki fungsi yang sama dengan berkonsultasi dengan dokter yang menanganinya terlebih dahulu dan apabila mengalami kerusakan pada alat medis, dokter akan melakukan pemeriksaan secara manual apabila dapat ditangani secara manual. Oleh karena itu, tanggung jawab yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien sangat penting karena pasien memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang semaksimal mungkin.

### **Jaminan kesopanan**

Keramahan dan kesopanan merupakan salah satu aspek penting setiap organisasi terutama yang bergerak dalam urusan publik. Karena kesopanan dan keramahan merupakan aspek pertama yang

dilihat dan dirasakan ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan. Kesopanan pegawai meliputi kesopanan dalam bertutur kata baik dalam perbuatan dan penampilan. Dengan bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat akan membuat *image* yang baik terhadap penyelenggara pelayanan. Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai puskesmas dan tenaga medis saat menghadapi pasien sudah sesuai dengan kewajiban dan prosedur yang ada. Dengan memberikan sikap ramah, sopan, cermat dan sesuai prosedur akan memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

### **Jaminan kepastian biaya**

Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memberikan biaya yang sangat terjangkau. Dibuktikan dengan adanya jaminan biaya sesuai dengan peraturan kapitasi kepersertaan BPJS Kesehatan Tidak hanya itu, setiap pasien BPJS maupun non BPJS untuk masyarakat yang ber KTP Sidoarjo mendapatkan pelayanan loket secara gratis dengan membawa fotocopy KSK. Apabila ada pasien kurang mampu yang tidak memiliki kartu BPJS bisa mengurus surat keterangan tidak mampu dadi desanya, sehingga mereka bisa berobat di Puskesmas Sukodono tanpa menggunakan kartu BPJS.

Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo pada dimensi *Assurance* dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sudah terpenuhi. Dibuktikan dengan adanya jaminan biaya sesuai dengan peraturan kapitasi kepersertaan BPJS Kesehatan. Jaminan keamanan kepada pasien dibuktikan dengan adanya petugas keamanan yang bertanggung jawab menjaga keamanan di lingkungan Puskesmas Sukodono dan jaminan akan keamanan produk mengenai ketersediaan obat ataupun ketersediaan peralatan medis.

Dimensi aspek *assurance* atau aspek kepastian ini meliputi kemampuan pegawai Puskesmas Sukodono, secara tepat ramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kesehatan, keterampilan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pengguna layanan dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah memuaskan karena petugas mempunyai kemampuan, cepat, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan. Semua pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS di Puskesmas Sukodono tidak ada pembebanan jaminan biaya tambahan kepada pasien BPJS yang berobat di Puskesmas Sukodono. Pelayanan mengenai dimensi Jaminan atau *Assurance* di Puskesmas Sukodono, dapat disimpulkan bahwa jaminan sopan santun dan jaminan biaya sudah cukup baik dan sesuai dengan aturan BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang berobat.

Dalam penyelenggaraan pencapaian hasil kegiatan dan mutu pelayanan dari kegiatan puskesmas, jenis tolok ukur kegiatannya ditetapkan daerah masing-masing. Dalam upaya peningkatan pencapaian tolok ukur, peningkatan kinerja puskesmas sebagai suatu sistem manajemen kesehatan belum dilakukan terutama pada puskesmas daerah terpencil.

Penerapan sistem rujukan berjenjang secara online oleh BPJS Kesehatan ternyata belum disikapi positif oleh tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan rujukan yang kurang cepat dan tepat. Rujukan bukan suatu kekurangan, melainkan suatu tanggung jawab yang tinggi dan mendahulukan kebutuhan masyarakat.

Kurangnya kesadaran masyarakat dapat menghambat jalannya proses pelayanan di Puskesmas Sukodono khususnya di loket pendaftaran. Kurangnya kesadaran masyarakat yang sering dialami oleh petugas loket adalah ketika pasien tidak membawa kartu pasien atau kartu KK sebagai identitas dalam melakukan pendaftaran.

Pelatihan pegawai maupun tenaga medis Puskesmas Sukodono yang dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh rumah sakit maupun dinas kesehatan serta pelatihan-

pelatihan lain yang menunjang kualitas pegawai dan tenaga medis di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Kualitas dari pegawai merupakan hal yang terpenting dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono Kabupaten Sidoarjo pada dimensi *Assurance* dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sudah terpenuhi. Dibuktikan dengan adanya jaminan biaya sesuai dengan peraturan kapitasi kepesertaan BPJS Kesehatan. Jaminan keamanan kepada pasien dibuktikan dengan adanya petugas keamanan yang bertanggung jawab menjaga keamanan di lingkungan Puskesmas Sukodono dan jaminan akan keamanan produk mengenai ketersediaan obat ataupun ketersediaan peralatan medis.

Faktor penghambat kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukodono adalah target kinerja untuk puskesmas terlalu tinggi yaitu adanya beberapa indikator yang sulit dicapai dan masih belum terpenuhi. Permasalahan rujukan pasien BPJS yang seringkali rumah sakit meminta surat rujukan dari FKTP, dan akhirnya membuat tingginya rujukan di puskesmas. Kurangnya kesadaran masyarakat hal ini dapat menghambat jalannya proses pelayanan di Puskesmas Sukodono khususnya di loket pendaftaran. Pelatihan Pegawai dilakukan tidak Secara Rutin, pelaksanaan pelatihan yang dilakukan oleh pihak puskesmas tidak menentu, mereka belum menetapkan waktu pelaksanaan pelatihan secara rutin.

## References

1. Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, 2009.
2. Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), 2004.
3. Kemenkes, Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2013.
4. M. K. Republik, Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional No. 28, Jakarta: Kemenkes RI, 2014.
5. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D., Bandung: Alfabeta, 2012.
6. B. Bungin, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
7. B. Miles, Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, Jakarta : UIP, 2014.
8. L. Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, 2011: Bumi Aksara, Jakarta.
9. A. Azwar, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.
10. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Jakarta, 2014.
11. A. Zein, Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009.
12. P. Kotler, Manajemen Pemasaran, Terjemahan bab Sabran, edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2008.
13. Tjiptono, Pemasaran. Jasa, Malang: Banyumedia publishing, 2017.
14. I. N. Surmaryadi, Sosiologi Pemerintahan, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
15. P. M. K. N. 4. T. 2019, Pusat Kesehatan Masyarakat.