

STUDI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TUMBANG SAMBA, KABUPATEN KATINGAN, PROVINSI KALIMANTAN TENGAH, INDONESIA**Susi, Farid Zaky Yopiannor**

Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Indonesia

Email: susi@gmail.com, f.zakyopiannor@gmail.com

Abstrak

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya yang telah disebutkan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 10 November 1994. Sesuai dengan norma HAM, negara mempunyai kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan membantu hak-hak asasi kesehatan tersebut oleh karena itu diperlukan adanya peran pemerintah melalui layanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya salah satunya adalah kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh data secara jelas, relevan dan konkret tentang permasalahan yang berhubungan dengan faktor – faktor kurangnya Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah ini. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Artinya pemilihan yang bertujuan mendeskripsikan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis dilapangan. Hasil pada tahap ini ialah indikator pelayanan kesehatan tingkat pertama (rawat jalan) pada Puskesmas Tumbang Samba ini dikatakan kurang efektif berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang di sampaikan narasumber yang peneliti temui. Disimpulkan kurang efektif karena pelayanannya masih menggunakan orang dalam, dan juga pasien masih menunggu ketika selesai proses pendaftaran dikarenakan dokter yang tidak datang tepat waktu. Kemudian untuk kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat kedua (rawat inap) pada Puskesmas Tumbang Samba ini dikatakan kurang efektif berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang di sampaikan narasumber yang peneliti temui. Disimpulkan kurang efektif karena ketika menjelang malam jumlah perawat sudah sangat terbatas, kemudian pengurusan berkasnya sangat berbelit-belit dan terakhir kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat ketiga ini dikatatakan sudah efektif. Selanjutnya indikator kebijakan berdasarkan dari beberapa hasil wawancara dikatakan sudah baik dikarenakan Puskesmas Tumbang Samba mengambil kebijakan substansif berupa pengontrolan dan kebijakan proseduralnya adalah dilakukan dalam 2 kali dalam seminggu yang mana pengontrolan dilakukan dengan mengontrol setiap ruangan yang ada di puskesmas, mengawasi jalannya proses pelayanan dan juga memeriksa data jumlah pasien. Untuk indikator kebijakan distribusi ini dikatakan sudah tepat berdasarkan dari beberapa hasil wawancara. Dimana mereka melakukan aturan pelayanan sesuai dengan yang ditentukan oleh undang-undang Perpres 19 Tahun 2016.

Kata Kunci : Kualitas layanan, pelayanan pasien, BPJS

How to cite:

Susi, Farid Zaky Yopiannor(2024) Studi Kualitas Pelayanan Publik BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, Indonesia, (06) 10,

E-ISSN:[2684-883X](#)

Abstract

Health is one of the most important parts of human rights, everyone has the right to an adequate standard of living for the health and well-being of themselves and their families as mentioned in the United Nations Declaration of Human Rights (UN) on November 10, 1994. In accordance with human rights norms, the state has an obligation to respect, protect, and help these health rights, therefore the role of the government through public services is needed to be able to meet the basic needs of its people, one of which is health. The purpose of this study is to obtain clear, relevant and concrete data on problems related to the factors related to the lack of BPJS Kesehatan services at the Tumbang Samba Health Center, Central Katingan District, Katingan Regency, Central Kalimantan Province. The research method used is a descriptive qualitative approach. This means that the selection aims to describe the results of research found by the author in the field. The results at this stage are indicators of first-level health services (outpatient) at the Tumbang Samba Health Center are said to be less effective based on the results of several interviews delivered by the sources that the researcher encountered. It was concluded that it was less effective because the service was still using insiders, and also patients were still waiting when the registration process was completed because the doctor did not come on time. Then for the conclusion of the second level of health service indicators (inpatient) at the Tumbang Samba Health Center, it is said to be less effective based on the results of several interviews submitted by the sources that the researcher encountered. It was concluded that it was less effective because when the number of nurses was very limited towards night, then the file management was very convoluted and finally the conclusion of the third level health service indicator was said to be effective. Furthermore, the policy indicators based on several interview results are said to be good because the Tumbang Samba Health Center takes a substantial policy in the form of control and the procedural policy is carried out 2 times a week where control is carried out by controlling every room in the health center, supervising the service process and also checking the data on the number of patients. For this distribution policy indicator, it is said to be appropriate based on several interview results. Where they carry out service rules in accordance with the law of Presidential Regulation 19 of 2016.

Keywords: *Service quality, patient service, BPJS*

PENDAHULUAN

Pelayanan BPJS kesehatan di fasilitas tingkat pertama (administrasi kesehatan esensial) Administrasi kesehatan tingkat pertama adalah administrasi kesehatan yang bersifat pokok, yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat yang mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penelitian sekaligus pelaksanaan penelitian yang makin terarah pada sasaran yang akan dicapai (Adimah & Oktriawan, 2022; Dakhi, 2022). Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti bertempat di Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah. Pada umumnya pelayanan kesehatan tingkat pertama ini bersifat pelayanan rawat jalan, pengamatan langsung pada lokasi penelitian yaitu pada Puskesmas Tumbang Samba yang terletak di Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, memainkan peran penting dalam penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat setempat (Fajriansyah et al., 2022). Sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas ini berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan dasar yang mendukung berbagai program pemerintah, termasuk pelayanan BPJS Kesehatan (Markus et al., 2023).

Dalam hal sarana dan prasarana, Puskesmas Tumbang Samba telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas medis yang memadai, seperti ruang periksa dokter, ruang rawat inap, dan laboratorium (Yuliah, 2020). Puskesmas ini juga menyediakan fasilitas untuk imunisasi, pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan gigi dan mulut. Infrastruktur yang ada mendukung pelaksanaan layanan kesehatan yang efisien dan efektif bagi pasien (Riyanto, 2021).

Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas ini sangat krusial dalam memastikan akses kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan adanya kerjasama antara Puskesmas dan BPJS Kesehatan, pasien dapat mengakses berbagai layanan medis tanpa perlu memikirkan biaya yang memberatkan (Tiwa, 2022). Puskesmas Tumbang Samba berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, mencakup pendaftaran peserta BPJS, pemeriksaan kesehatan rutin, hingga tindak lanjut pengobatan dan pemantauan kesehatan.

Upaya peningkatan kualitas layanan terus dilakukan, baik dari sisi penyediaan fasilitas maupun pelatihan bagi tenaga medis. Dengan dukungan sarana yang memadai dan integrasi yang baik dengan BPJS Kesehatan, Puskesmas Tumbang Samba berperan aktif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah Kecamatan Katingan Tengah dan sekitarnya. data-data sekunder yang ada di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, studi dokumentasi dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan judul yang akan diteliti. Dokumen tersebut diantaranya buku-buku, sarana dan prasarana yang berhubungan dengan Pelayanan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, begitu juga dokumen-dokumen lain yang dianggap relevan dengan pokok permasalahan..

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Artinya pemilihan yang bertujuan mendeskripsikan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis dilapangan. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam dan rinci hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dengan fokus pada pengalaman dan interaksi antara berbagai pihak yang terlibat di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Penelitian ini mengamati dinamika pelayanan kesehatan mulai dari proses pendaftaran pasien hingga pasien keluar dari Puskesmas, dengan melibatkan kepala puskesmas, staf pelayanan, dan pasien (Yuliah, 2020).

Kepala Puskesmas Tumbang Samba memiliki peran kunci dalam pengelolaan dan koordinasi semua aktivitas di puskesmas. Dalam wawancara, kepala puskesmas menjelaskan bahwa fokus utama mereka adalah memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Beliau menjelaskan strategi manajerial untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, seperti pelatihan berkala untuk staf dan pemantauan rutin terhadap fasilitas (Saleh, 2017). Kepala puskesmas juga berperan dalam menjalin hubungan dengan BPJS Kesehatan untuk memastikan akses layanan yang optimal bagi peserta. Pengelolaan ini melibatkan penataan jadwal kerja staf, pemantauan kepuasan pasien, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait untuk mengatasi tantangan yang ada.

Staf pelayanan pendaftaran adalah garis depan dalam interaksi pertama dengan pasien. Mereka bertanggung jawab untuk memproses pendaftaran pasien, memastikan data yang akurat dan lengkap, serta memberikan informasi awal tentang prosedur yang harus diikuti. Dalam observasi, staf menunjukkan sikap ramah dan profesional, meskipun sering kali mereka menghadapi tantangan seperti volume pasien yang tinggi dan kebutuhan untuk menjelaskan prosedur dengan jelas kepada pasien yang mungkin tidak familiar dengan sistem BPJS. Staf pendaftaran juga berperan penting dalam memverifikasi keanggotaan BPJS, memastikan bahwa setiap pasien yang terdaftar mendapatkan layanan sesuai haknya.

Setelah pendaftaran, pasien menjalani berbagai tahapan pelayanan medis yang melibatkan pemeriksaan oleh dokter, layanan laboratorium, dan tindak lanjut medis jika diperlukan. Observasi menunjukkan bahwa kualitas layanan medis sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi tenaga medis. Pasien sering kali mengungkapkan apresiasi terhadap perhatian yang diberikan oleh dokter dan tenaga medis lainnya, meskipun ada beberapa keluhan terkait waktu tunggu yang terkadang bisa lama (Suyono, 2021).

Selama proses pelayanan, pasien juga berinteraksi dengan berbagai bagian puskesmas, termasuk apotek dan ruang tunggu. Pengalaman pasien sering kali dipengaruhi oleh efektivitas sistem antrian dan komunikasi yang jelas tentang prosedur (Hidayatulloh, 2020; Ikhyana et al., 2023). Pasien umumnya merasa puas dengan perhatian medis yang diterima, tetapi ada beberapa masukan terkait kebutuhan peningkatan fasilitas dan pengurangan waktu tunggu. Setelah menerima layanan, pasien menjalani proses administrasi untuk menyelesaikan kunjungan mereka. Staf di bagian administrasi memastikan bahwa semua dokumen selesai dan biaya yang mungkin timbul dikelola dengan baik, jika ada. Pasien diberikan informasi tentang tindak lanjut dan resep obat jika diperlukan. Proses ini biasanya berlangsung lancar, tetapi beberapa pasien menyarankan adanya peningkatan dalam hal kecepatan dan transparansi proses administrasi.

Secara keseluruhan, pendekatan kualitatif deskriptif ini mengungkapkan bahwa Puskesmas Tumbang Samba berfungsi dengan baik dalam memberikan pelayanan kesehatan, meskipun ada beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Peningkatan dalam sarana dan prasarana, serta pelatihan tambahan untuk staf, dapat membantu meminimalkan tantangan yang ada dan memperbaiki pengalaman keseluruhan bagi pasien. Sehubungan dengan penelitian kualitatif deskriptif ini dikemukakan beberapa pendapat antara lain, Moleong, mengatakan bahwa penelitian kualitatif sebagai penelitian yang tidak menggunakan perhitungan. Sedangkan Neong Muhadjir mengatakan bahwa penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang hanya sekedar menggambar hasil analisis suatu variabel penelitian. Maka dari itu untuk melengkapi hasil anpenelitian ini, yang menjadi subjek penelitian ialah Kepala Puskesmas, Staf Puskesmas dan Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengumpulan data untuk memperoleh realitas dan keakuratan hasil dilakukan.:

- a. Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian yaitu pada Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah menyangkut sarana dan prasarana Kesehatan khususnya yang berhubungan dengan Pelayanan BPJS Kesehatan dan lain sebagainya.
- b. Interview yaitu peneliti melakukan wawancara dengan beberapa Informan yang dapat memberikan data, seperti Kepala Puskesmas Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, 3 (Tiga) orang Staf Puskesmas dan beberapa orang masyarakat.
- c. Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara melihat data-data sekunder yang ada di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, studi dokumentasi dilakukan dengan cara mempelajari dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan judul yang akan diteliti. Dokumen tersebut diantaranya buku-buku, sarana dan prasarana yang berhubungan dengan Pelayanan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, Kabupaten Katingan, Provinsi Kalimantan Tengah, begitu juga dokumen-dokumen lain yang di anggap relevan dengan pokok permasalahan.

Tabel 1 Data Kunjungan Pasien BPJS

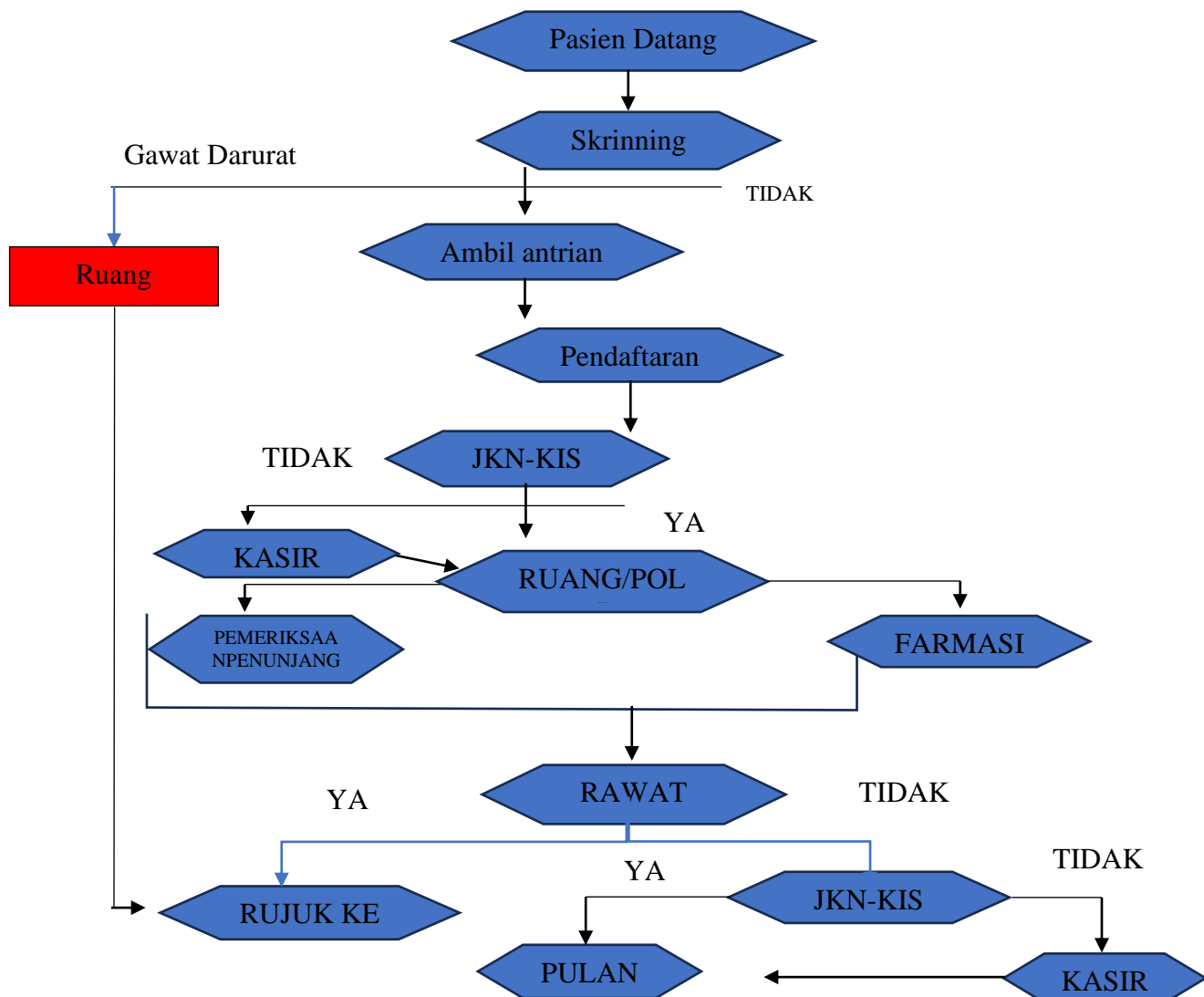
No	Bulan Tahun 2024	Jumlah Kunjungan Pasien /Bulan
1	Januari	501
2	Februari	430
3	Maret	391
4	April	324
5	Mei	370
6	Juni	350
7	Juli	432

Kreadibilitas data digunakan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya, ada beberapa teknik untuk mencapai kreadibilitas data yang sempurna ialah teknik : teknik triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran, peneliti dilapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecakapan referensi. Kebergantungan (dependability) Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tabel 2 Data Rujukan Pasien BPJS

No	Bulan Tahun 2024	Jumlah Pasien yang di rujuk
1	Januari	63
2	Februari	66
3	Maret	60
4	April	41
5	Mei	52
6	Juni	63
7	Juli	77

Alur Pelayanan Uptd Puskesmas Tumbang Samba



Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, dan pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan yaitu melalui audit dependability oleh auditor independent atau oleh dosen pembimbing. Kepastian (konfirmability) digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta

interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacakan audit (Wardhani, 2020).

Setelah memberikan uraian tentang pembahasan dan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Evaluasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba, maka pada tahap ini peneliti akan memberikan kesimpulan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Untuk kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat pertama (rawat jalan) pada Puskesmas Tumbang Samba ini dikatakan kurang efektif berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang di sampaikan narasumber yang peneliti temui. Disimpulkan kurang efektif karena pelayanannya masih menggunakan orang dalam, Standar Prosedur Operasional tentang Pelayanan Pasien belum lengkap dan juga pasien masih menunggu ketika selesai proses pendaftaran dikarenakan dokter yang tidak datang tepat waktu (Ambarak et al., 2023). Kemudian untuk kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat kedua (rawat inap) pada Puskesmas Tumbang Samba ini dikatakan kurang efektif berdasarkan dari beberapa hasil wawancara yang di sampaikan narasumber yang peneliti temui. Disimpulkan kurang efektif karena ketika menjelang malam jumlah perawat sudah sangat terbatas, kemudian pengurusan berkasnya sangat berbelit-belit dan terakhir kesimpulan indikator pelayanan kesehatan tingkat ketiga ini dikatakan sudah efektif. Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara dan juga sudah sesuai dengan dengan teori pelayanan menurut A.S Moenir dalam (Wahab, 2021) yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima.
2. Indikator kebijakan berdasarkan dari beberapa hasil wawancara dikatakan sudah baik dikarenakan Puskesmas Tumbang Samba mengambil kebijakan substansif berupa pengontrolan dan kebijakan proseduralnya adalah dilakukan dalam 2 kali dalam seminggu yang mana pengontrolan dilakukan dengan mengontrol setiap ruangan yang ada di puskesmas, mengawasi jalannya proses pelayanan dan juga memeriksa data jumlah pasien. Untuk indikator kebijakan distribusi ini dikatakan sudah tepat berdasarkan dari beberapa hasil wawancara. Pembahasan dan Hasil Penelitian Evaluasi Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba, Kecamatan Katingan Tengah, dengan fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini mengidentifikasi berbagai aspek dari implementasi BPJS Kesehatan di fasilitas tersebut, serta menilai kepatuhan terhadap alur pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa Puskesmas Tumbang Samba telah melaksanakan pelayanan BPJS Kesehatan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Fasilitas fisik di puskesmas, termasuk ruang pelayanan dan peralatan medis, dalam kondisi baik dan memadai untuk menunjang kebutuhan pelayanan BPJS Kesehatan. Peneliti mencatat adanya ruang tunggu yang cukup luas dan bersih, serta fasilitas medis yang sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku. Namun, observasi juga mengungkapkan beberapa tantangan, seperti antrian yang kadang panjang dan waktu tunggu yang cukup lama untuk beberapa jenis layanan. Meskipun petugas kesehatan berusaha semaksimal mungkin untuk melayani pasien dengan cepat, volume kunjungan yang tinggi dan keterbatasan jumlah

tenaga medis kadang-kadang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Dalam wawancara dengan Kepala Puskesmas Tumbang Samba, peneliti memperoleh informasi bahwa puskesmas mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Kepala Puskesmas menjelaskan bahwa semua prosedur, mulai dari pendaftaran pasien hingga penyampaian hasil pemeriksaan dan penanganan klaim BPJS, dilakukan sesuai dengan pedoman yang ada. Puskesmas telah menerapkan sistem administrasi yang memadai untuk memastikan bahwa semua transaksi dan data pasien dikelola dengan benar. Kepala Puskesmas juga mengungkapkan bahwa puskesmas secara rutin melakukan evaluasi internal untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur BPJS. Mereka juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkelanjutan untuk staf dan pengembangan sistem informasi kesehatan yang lebih baik. Meskipun demikian, Kepala Puskesmas menyadari adanya beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan kebutuhan untuk meningkatkan sistem teknologi informasi, yang mempengaruhi efisiensi pelayanan. Wawancara dengan staf puskesmas menunjukkan bahwa mereka berkomitmen untuk mengikuti alur pelayanan BPJS yang ditetapkan. Staf memberikan informasi tentang prosedur operasional sehari-hari dan tantangan yang mereka hadapi, termasuk masalah dengan sistem administrasi yang terkadang mengalami gangguan teknis. Mereka juga mengungkapkan bahwa meskipun mereka berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, keterbatasan jumlah staf dan fasilitas seringkali membatasi kemampuan mereka untuk melayani pasien dengan lebih cepat. Dari wawancara dengan beberapa anggota masyarakat, peneliti memperoleh gambaran mengenai pengalaman pengguna layanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba. Mayoritas masyarakat melaporkan bahwa mereka puas dengan kualitas pelayanan yang diterima. Mereka menghargai komitmen petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan meskipun terdapat waktu tunggu yang terkadang lama. Namun, beberapa pasien mengeluhkan mengenai antrian yang panjang dan proses administrasi yang terkadang membingungkan. Umpan balik ini menyoroti pentingnya upaya peningkatan sistem administrasi dan pengelolaan antrian untuk meningkatkan kepuasan pasien. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Tumbang Samba telah mematuhi alur pelayanan BPJS Kesehatan yang ditetapkan. Fasilitas ini telah melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengikuti pedoman dan prosedur yang berlaku. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, terutama terkait dengan antrian pasien dan efisiensi sistem administrasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas perlu terus melakukan evaluasi internal, meningkatkan pelatihan untuk staf, dan mempertimbangkan peningkatan teknologi informasi serta sumber daya manusia. Perbaikan di area ini diharapkan dapat membantu dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien, serta memastikan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Evaluasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Tumbang Samba menunjukkan bahwa puskesmas tersebut telah mematuhi alur pelayanan yang ditetapkan dan menjalankan prosedur sesuai pedoman BPJS. Fasilitas puskesmas, termasuk ruang pelayanan dan peralatan medis,

dalam kondisi baik dan mendukung operasional pelayanan BPJS. Observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa Puskesmas Tumbang Samba berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sesuai standar, dengan perhatian khusus pada administrasi dan manajemen data pasien.

Namun, hasil evaluasi juga mengungkapkan beberapa tantangan yang perlu diatasi. Terutama, waktu tunggu pasien yang terkadang panjang dan antrian yang mempengaruhi pengalaman pengguna layanan. Meskipun staf puskesmas menunjukkan dedikasi dan usaha untuk memberikan pelayanan yang baik, keterbatasan sumber daya, baik dalam hal jumlah tenaga medis maupun teknologi informasi, menghambat efisiensi operasional.

Waktu Tunggu Pasien Salah satu tantangan utama yang diidentifikasi adalah waktu tunggu pasien yang terkadang cukup panjang. Waktu tunggu ini mencakup berbagai tahap dalam proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga konsultasi dengan tenaga medis. Panjangnya waktu tunggu sering kali disebabkan oleh volume kunjungan yang tinggi yang melebihi kapasitas pelayanan puskesmas pada jam-jam tertentu. Antrian yang panjang tidak hanya mempengaruhi kenyamanan pasien, tetapi juga dapat mengakibatkan stres dan ketidakpuasan. Hal ini juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, karena staf mungkin harus terburu-buru dalam menangani setiap pasien, berpotensi mengurangi perhatian dan kualitas interaksi.

Antrian dan Kepadatan antrian yang mempengaruhi pengalaman pengguna layanan adalah isu lain yang perlu diperbaiki. Observasi menunjukkan bahwa antrian yang panjang dan kepadatan di ruang tunggu dapat membuat pasien merasa tidak nyaman dan frustrasi. Kepadatan ini sering disebabkan oleh keterbatasan ruang tunggu dan sistem pendaftaran yang belum sepenuhnya terintegrasi atau dioptimalkan. Ketidaknyamanan ini dapat mengurangi kepuasan pasien dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas.

Keterbatasan sumber daya merupakan faktor utama yang mempengaruhi efisiensi operasional di Puskesmas Tumbang Samba. Dalam hal tenaga medis, puskesmas menghadapi tantangan terkait jumlah staf yang terbatas, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan secara optimal, terutama selama jam sibuk. Keterbatasan ini berpotensi mengakibatkan beban kerja yang tinggi pada tenaga medis, yang dapat berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan. Selain itu, masalah teknologi informasi juga menjadi kendala. Sistem administrasi yang ada saat ini mungkin belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pengelolaan data pasien dan proses klaim BPJS secara efisien. Gangguan teknis atau keterbatasan dalam perangkat lunak dapat memperlambat proses pendaftaran, verifikasi data, dan penanganan klaim, yang berkontribusi pada penundaan dan ketidaknyamanan bagi pasien.

Dedikasi Staf Meskipun staf Puskesmas Tumbang Samba menunjukkan dedikasi dan usaha yang tinggi dalam memberikan pelayanan, keterbatasan sumber daya yang ada tetap mempengaruhi kemampuan mereka untuk bekerja secara efektif. Staf puskesmas telah berusaha keras untuk menangani setiap pasien dengan perhatian dan profesionalisme, namun mereka sering kali menghadapi tekanan akibat volume kerja yang tinggi dan fasilitas yang terbatas.

Dedikasi mereka sangat terlihat dalam upaya untuk mengatasi berbagai tantangan, namun upaya tersebut belum sepenuhnya mengatasi masalah yang ada. Secara keseluruhan, meskipun Puskesmas Tumbang Samba berkomitmen untuk mengikuti alur pelayanan BPJS dan menunjukkan dedikasi dalam melayani pasien, tantangan seperti waktu tunggu yang panjang, antrian yang mempengaruhi pengalaman pasien, dan keterbatasan sumber daya menghambat efisiensi operasional. Untuk mengatasi masalah ini, puskesmas perlu mempertimbangkan langkah-langkah perbaikan yang mencakup peningkatan sistem administrasi, penambahan sumber daya manusia, serta pengembangan teknologi informasi. Perbaikan di area ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

BIBLIOGRAFI

- Adimah, N., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2).
- Ambarak, M. A., Nelwan, O. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Publik dan Responsivitas Pegawai Di UPTD Puskesmas Kotabunan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 590–602.
- Dakhi, R. A. (2022). *Metode penelitian administrasi kesehatan masyarakat*. Penerbit CV. SARNU UNTUNG.
- Fajriansyah, M., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2022). Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus tentang Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Unisma Malang). *Respon Publik*, 16(9), 85–92.
- Hidayatulloh, A. I. (2020). Pengalaman dan Manajemen Nyeri Pasien Pasca Operasi di Ruang Kemuning V RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung: Studi Kasus. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 11(2), 187–204.
- Ikhyana, F. K., Setyawan, F. E. B., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 4(1).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Markus, M. G., Kambey, J., & Tala, O. (2023). Analisis Pengelolaan Dana Bpjs Berdasarkan Permenkes Nomor 6 Tahun 2022 Pada Puskesmas Ondong Kabupaten Sitaro. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(3).
- Riyanto, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Telemedicine (Systematic Review). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 174.
- Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Suyono, H. (2021). *Sahabat Sehat: Pola Komunikasi Ideal dan Dokter Dambaan Pasien*. Airlangga University Press.
- Tiwa, T. M. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Lakeisha.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.
- Wardhani, N. S. S. (2020). *Asuhan Keperawatan Pada Klien Diabetes Mellitus tipe 2 dengan gangguan Integritas jaringan*. STIKes Insan Cendekia Medika Jombang.

Susi, Farid Zaky Yopiannor

Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129–153.

Copyright holder:

Susi, Farid Zaky Yopiannor (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

