

# **KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU KELURAHAN TANAH TINGGI KECAMATAN JOHAR BARU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

**Penulis, Nur Yuniarto dan Yusuf Mulyana**

## **Abstraksi**

Kesehatan merupakan hak setiap manusia tanpa memandang status dan kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap manusia. Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan Unit Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama . Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan Nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan kemampuan hidup sehat bagi setiap warga Negara Indonesia . “ KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU KELURAHAN TANAH TINGGI KECAMATAN JOHAR BARU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT ” merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat diwilayah Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Untuk itu pemerintah Negara Indonesia membentuk lembaga yaitu BPJS Kesehatan yang bertugas untuk menjamin kesehatan masyarakat. namun dalam pelaksanaan program BPJS tersebut masih terdapat berbagai kendala maupun hambatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah melakukan kewajiban sebagai fasilitas kesehatan terhadap pasien peserta BPJS. Seperti, Pemberian pelayanan sudah sesuai Standar Operasional yang berlaku,kenyamanan pelayanan yang sudah baik walaupun masih terdapat kekurangan yang bersifat hal teknis, dan ketersediaan pelayanan dirasa sudah memenuhni dan sudah baik. Hal tersebut dibuktikan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah cukup baik dan sesuai dengan fungsinya. Pemenuhan hak pasien BPJS di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan hal yang penting. Untuk itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan, mulai dari faktor yang mempengaruhi pelayanan meliputi ketersediaan ruangan, faktor kedisiplinan, faktor sarana dan prasarana, dan faktor kemampuan dan keterampilan adalah faktor yang terakhir dalam pemenuhan hak terhadap pasien.

**Kata Kunci :** Pelayanan,Pasien, Kesehatan,Peserta, BPJS

## **PENDAHULUAN**

Setiap orang berhak atas kesehatan karena kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang ingin dicapai sesuai dengan cita cita Bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945. Singkatnya adalah Kesehatan merupakan kebutuhan dasar dan hak setiap orang semua Negara sepakat bahwa kesehatan adalah asset terbesar dalam mencapai kemakmuran serta kesejahteraan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan,kesehatan ditentukan

sebagai keadaan sehat, baik fisik, mental, spiritual dan sosial, yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social ekonomi. Untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera perlu dilakukan peningkatan pelayanan kesehatan seperti investasi sumber daya manusia. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat mempengaruhi tingkat kebahagiaan masyarakat, karena tingkat kesehatan erat kaitannya dengan tingkat kemiskinan, sementara itu tingkat kemiskinan akan dikaitkan dengan tingkat kebahagiaan, hubungan antara tingkat kesehatan terlihat dalam lingkaran kemiskinan. Dalam lingkaran kemiskinan dapat terjadi 3 poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin yaitu : 1. Karena Kesehatan Rendah 2. Karena Pendapatan Rendah 3. Karena Pendidikan Rendah.

Kesehatan rendah menyebabkan kemiskinan karena tingkat kesehatan yang rendah akan menyebabkan penurunan tingkat produktivitas manusia, apalagi jika tingkat produktivitasnya rendah maka akan berdampak pada pendapatan yang rendah pula. Pendapatan rendah dapat menyebabkan kemiskinan. Dampak kemiskinan akan membuat seseorang tidak dapat memperoleh pendidikan yang berkualitas dan tidak akan mampu membayar biaya pemeliharaan dan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini kesehatan menjadi faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat atas kesehatan yang baik dengan memberikan pelayanan yang adil, merata, memadai, terjangkau dan bermutu tinggi. Negara – Negara maju sangat memperhatikan masalah kesehatan seperti :

Republik Kuba, Republik Moldova, Republik Rakyat Cina, Kerajaan Thailand dan Republik Federatif Brasil. Peranan Negara dalam pemenuhan kebutuhan dasar rakyat sangat diperlukan terutama di dalam bentuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh, dengan diakui kesehatan sebagai salah satu hak asasi manusia yaitu seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum dan pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Dalam konteks asasi, kesehatan merupakan hak setiap orang dengan negara yang wajib menghormati, menjunjung dan melindungi.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dalam Pasal 28H ayat (1) mengamanatkan bahwa Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, serta pada ayat (3) menyatakan setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Pasal-pasal tersebut menegaskan bahwa mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak bagi seluruh rakyat Indonesia. Negara bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan terhadap rakyatnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa negara bertanggung jawab atas pemenuhan jaminan sosial bagi setiap warganya dengan memiliki jaminan kesehatan setiap warga negara berhak mendapat layanan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu Hak Asasi Manusia (HAM) yang dimiliki tiap manusia dan harus di lindungi dan tentunya harus

diperhatikan oleh pemerintah. Hak atas perlindungan kesehatan mewajibkan pemerintah melakukan pengaturan pengaturan agar kesehatan setiap orang selaku pemegang hak aman dari bahaya bahaya yang mengancam.

Kewajiban ini merupakan bagian dari tugas-tugas mengatur pemerintah, selain itu tingkat kesehatan juga merupakan salah satu indikator dalam kesejahteraan masyarakat dalam suatu Negara selain indikator sosial dan ekonomi. Pemerintah menyadari bahwa kesehatan adalah salah satu kebutuhan pokok dan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi produktivitas dan kualitas sumber daya manusia. Rakyat yang sehat merupakan tujuan utama dalam mencapai masyarakat adil dan makmur. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban:

Menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. 2. Membiayai pelayanan kesehatan yang bersifat publik goods. 3. Membiayai pelayanan kesehatan orang miskin dan usia lanjut. Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pemerintah membentuk sebuah badan untuk menjamin kesehatan rakyat. Badan tersebut bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh

pemerintah. Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014.

### **Metodelogi dan Konsep**

Pengertian Pelayanan Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu Pemerintahan sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan –permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya . Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini merupakan gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Institusi Pemerintah. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan yakni “ Pelayanan adalah suatu usaha – usaha untuk membantu menyiapkan ( mengurus ) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian service dalam Oxford (2000) di definisikan sebagai “ a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company “. Oleh karena itu pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya kebutuhan dasar masyarakat. Pengertian

Pelayanan menurut Gronross ( 1990 ; 27 ) yakni : “ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata ( tidak bisa diraba ) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan”.

Dalam proses perkembangan Ilmu Administrasi Publik maka konsep dari kata “ Publik” bermakna lebih luas daripada hanya bermakna “Governance” (Pemerintahan saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi pemerintah, pers, asosiasi bahkan dalam bentuk sector swasta. non Publik atau sektor umum adalah bagian ekonomi yang dijalankan oleh suatu negara atau pemerintahan yang terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, organisasi pemerintah dan masyarakat yang berhubungan dan mempengaruhi suatu bangsa, negara, atau komunitas. Publik biasanya dilawankan dengan swasta atau pribadi, seperti pada perusahaan publik, atau suatu jalan. Publik juga didefinisikan sebagai bukan pribadi, yang meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat yang tidak berafiliasi dengan pemerintahan bangsa tersebut. Dalam bahasa Indonesia, penggunaan kata “publik” sering diganti dengan “umum”, misalnya perusahaan umum dan perusahaan publik. Kesejahteraan adalah tujuan utama sektor publik dan bukan untuk mencari laba.

Pengertian BPJS Didalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (

disingkat UU SJSN ). Pasal 1 angka 6 UU SSJN memberi pengertian terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (1) UU SJSN, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial harus dibentuk dengan Undang – Undang . Undang – Undang yang dimaksud adalah Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( disingkat UU BPJS ) . Pengertian atas BPJS yang diberikan oleh Pasal 1 angka 6 pada intinya memiliki persamaan dengan pengertian yang diberikan oleh UU BPJS , dimana pasal 1 angka 1 BPJS mendefinisikan BPJS sebagai Badan Hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

BPJS memiliki fungsi sesuai dengan program jaminan sosial yang diselenggarakan.Pasal 5 ayat (2) UU BPJS secara tegas telah mebagi BPJS menjadi 2 ( dua ) , yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan . Fungsi BPJS Kesehatan adalah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.Fungsi BPJS Ketenagakerjaan adalah untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja,jaminan hari tua,jaminan pension,dan jaminan kematian.

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat terhadap pasien BPJS Kesehatan ? 2. Apa kendala kinerja tenaga kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat ?

### **Pembahasan**

Gambaran Umum Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi 4.1.1. Izin Pendirian Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Puskesmas Kelurahan Tanah Tinggi didirikan pada Tahun 1977 dengan Nomor izin 01.01.11.04.12 dan telah dilakukan renovasi pada Tahun 2015. 4.1.2. Izin Operasional Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Puskesmas Kelurahan Tanah Tinggi telah mendapatkan izin operasional dengan Nomor izin 1/B.73/31.71.08/-1.779.3/e/2018 Tahun 2018. 4.1.3. Luas Tanah dan Bangunan Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi termasuk fasilitas kesehatan dalam lingkup Puskesmas Johar Baru untuk mencakup pelayanan kesehatan bagi warga Kelurahan Tanah Tinggi yang terletak di jalan Tanah Tinggi IV Gang 7 RT 09 RW 06 Kelurahan Tanah Tinggi, Kecamatan Johar Baru, Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta, Indonesia, dengan luas tanah 1320 M<sup>2</sup> dan luas bangunan 786 M<sup>2</sup>. Berdasarkan data Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat tahun 2023 mencatat jumlah pasien yang berkunjung ditahun 2023, pasien puskesmas pembantu ini berjumlah 20.834 jiwa , dimana pasien laki-laki sebanyak 8.530 jiwa dan pasien perempuan sebanyak 12.304 jiwa dengan jumlah pasien BPJS Kesehatan sebanyak 19.315 jiwa. Terbagi menjadi Pasien BPJS Kesehatan PBI sebanyak 15.430 jiwa , pasien BPJS Non PBI sebanyak 3.885 jiwa. Pasien di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi berasal dari berbagai Suku, Agama, Ras dan Adat Istiadat ( SARA ) . Pasien di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi didominasi dari Suku Betawi, Jawa, Batak, Sunda, Tionghoa ada juga Suku Minang Kabau , Melayu , Bugis , Banten dan lainnya.

## Hasil Penelitian

Dalam Penelitian secara lengkap terkait dengan Kualitas Pelayanan Puskesmas bagi Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud untuk mendapatkan data yang bersifat deskriptif yang menunjukkan bentuk kata serta kalimat yang diperoleh dari hasil wawancara , hasil observasi lapangan dan hasil dokumentasi dalam menganalisa data kualitatif tersebut , peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135).

Program BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia . Jaminan kesehatan merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pelayanan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif Pemerintah. Keberhasilan suatu organisasi dapat diukur dari berbagai hal yaitu : kejelasan tujuan, kejelasan strategi, pencapaian tujuan, proses analisa , dan perumusan kebijakan terstruktur, tersedianya sarana dan prasarana yang efektif dan efisien , sistem pengawasan , pengendalian yang bersifat mendidik dan disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu Puskesmas adalah Unit pelaksana Tekhnis ( UPT ) Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja . Puskesmas

merupakan salah satu institusi atau organisasi penyelenggara kesehatan

Sebagaimana Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi menyatakan : “ Bahwa pelaksanaan program dari BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan regulasi yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang – Undang Nomor 24 tahun 2011 .” Berdasarkan regulasi tersebut juga yang mendasari bahwa seluruh masyarakat berkewajiban bisa terlindungi oleh Sistem Jaminan Sosial Nasional ( SJSN ) salah satunya yaitu mendapatkan jaminan kesehatan dalam Program BPJS Kesehatan . Selain itu Pihak Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi juga mendapatkan sosialisasi dan seminar terkait pelaksanaan program BPJS Kesehatan atau Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) agar pelaksanaannya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah , dimana sosialisasi dan seminar tersebut dilaksanakan di Kantor BPJS Jakarta Pusat Pihak Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi secara berkala memberikan sosialisasi pentingnya program BPJS Kesehatan atau Jaminan Kesehatan ( JKN ) kepada masyarakat dengan tujuan masyarakat yang belum tergabung menjadi peserta program BPJS Kesehatan bisa ikut bergabung didalamnya sehingga diharapkan secara menyeluruh masyarakat di Kelurahan Tanah Tinggi bisa terlindungi oleh Program BPJS Kesehatan atau Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di puskesmas pembantu kelurahan tanah tinggi bagi pasien BPJS Kesehatan sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP ). Para pegawai maupun petugas selalu berkolaborasi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat peserta Program BPJS Kesehatan sesuai Standar Pelayanan Minimal

( SPM ) yang sudah tertuang dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2016

Dalam penelitian ini terdapat 5 ( lima ) indikator yang menggunakan konsep dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135). Peneliti menggunakan indikator ini untuk mengetahui Kualitas pelayanan puskesmas di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . Kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat peserta program BPJS Kesehatan dinilai sangat cocok berdasarkan indikator – indikator tertentu dalam mencapai tujuan pelaksanaan program organisasi . Oleh karena itu menurut peneliti yang relevan dipergunakan hanya 5 ( lima ) indikator yaitu : 4.8.1. Bukti Fisik ( Tangibles ) Merupakan kualitas pelayanan aspek fisik dari lingkungan atau fasilitas tempat pelayanan publik. Ini mencakup kondisi fisik, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan. Bukti fisik yang baik menciptakan kesan positif kepada pengguna layanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. ” Berdasarkan wawancara dengan Ibu.drg. Katarina Hutagalung selaku Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat ” Menurut saya sampai saat ini Sarana dan Prasarana sudah cukup memadai baik itu peralatan medis maupun non medis bisa dipastikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal , Bangunan Pustu ini terdiri dari 2 ( dua ) lantai dibagi menjadi beberapa ruangan , untuk saat ini warna dinding di puskesmas pembantu kelurahan tanah tinggi belum sesuai SOP karena masih diberi kebebasan untuk memilih warna – warna pilihan sesuai selera biasanya yang ditanya adalah Kepala

Puskesmas nya mau warna apa ? lalu Kapustu akan bertanya kepada staff mau warna apa ?

Sebenarnya nanti akan ada standard nya seperti jak lingko tapi ini masih dalam proses nanti semua barang asset daerah milik Pemda DKI warnanya akan sama seperti Jak lingko,kami memilih warna ini karena terasa seperti rumah sendiri . Kalau putihkan identik dengan orang medis , kadang – kadang anak – anak kerumah sakit ini jika berwarna putih itukan menakutkan,nah kalau ini kan seperti home made ” ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) Selain itu pendapat dari Ibu Supatmi sebagai Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat , mengatakan : “ Saya rasa sarana dan prasarananya sudah baik dan dindingnya sudah bagus, toiletnya dan area parkir untuk motor sudah cukup baik nyaman buat orang yang berobat di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi” ( Hasil Wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) Menurut pendapat Ibu Rochimah sebagai Masyarakat Pasien Peserta BPJS Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat ” Fasilitas cukup baik dan untuk dinding di puskesmas ini menarik dan bersih, Toilet bagi pasien sudah cukup bagus ” ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) Sedangkan menurut pendapat Ibu Putri Wulandari sebagai Masyarakat Pasien Peserta BPJS Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “ Warna dinding kurang terang tapi cukup bersih, toilet terbilang bersih dan air pun selalu terkurus terus tanpa ada penampungan sama sekali serta selalu ada sabun cair di setiap toilet dan wastafelnya, Lahan parkir standart karena

sesuai dengan tempat puskesmasnya juga yang tidak terlalu besar karena berada di dekat rumah – rumah warga yang padat penduduk ” ( Hasil wawancara pada Tanggal 14 Mei 2024 )

### **Kehandalan ( Reability )**

Merujuk pada kemampuan pemerintah atau pegawai untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat. Ini mencakup kemampuan yang handal, mengetahui mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap masyarakat yang mengalami kendala atau memiliki permasalahan dalam pendaftaran sebelum mendapatkan pelayanan, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Ibu drg. Katarina Hutagalung selaku Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “ Pegawai sudah baik dalam melayani , Para pegawai maupun petugas selalu berkolaborasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat peserta program BPJS Kesehatan maupun yang tidak ya , sesuai standar pelayanan minimal ( SPM ) yang sudah tertuang dalam Permenkes Nomor 43 tahun 2016 . Dalam pelaksanaannya pegawai puskesmas kita ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan membantu dan mengarahkan masyarakat . Pasien yang indikasi rujukan sesuai diagnosa dari dokter pemeriksa akan diberikan surat rujukan ke RS rujukan sesuai dgn system rujukan BPJS” . ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hardi selaku Penanggung Jawab Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi “ Untuk pendaftaran pelayanan kesehatan disini sudah bisa online melalui

aplikasi JKN Mobile atau melalui Aplikasi Jak Sehat dan bisa datang langsung , untuk pencetakan kartu BPJS Kesehatan disini itu tidak sulit namun kartu yang dicetak disini dalam bentuk kertas bukan dalam bentuk kartu PVC selama sistemnya tidak ada masalah mudah tapi untuk yang APBD yang dibiayai oleh Pemda DKI sedangkan untuk yang APBN yang dibiayai oleh Pemerintah Pusat kita tidak bisa mencetak harus melalui aplikasi karena memang dari pihak BPJS memberikan Usernya hanya untuk APBD saja .” ( Hasil wawancara pada Tanggal 15 Mei 2024 )

Berdasarkan wawancara dengan Bpk dr. M. Rahmat Akmal selaku Dokter Umum di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “Jadi ketika pasien masuk saya ucapkan selamat datang,selamat pagi,selamat siang,selamat sore lalu dilakukan pemeriksaan tanda vital dulu oleh perawat diperiksa semua tanda vital , jika sudah diperiksa semua tanda vital perawat nanti akan menuliskan di rekam medik setelah itu pasien diarahkan untuk menghadap ke saya kita bisa mengobrol lalu saya tanyakan keluhannya dan keperluan apa ? saya catat lalu saya berikan obat untuk obatnya itu tidak ditulis resep secara manual obatnya semua dari aplikasi . Saya catat riwayat penyakitnya,keluhannya saat ini,diagnosinya dan terakhir terapinya disini semua.” ( Hasil wawancara pada Tanggal 14 Mei 2024 ) “ Menurut pendapat dari Bapak Bambang Raharjo sebagai Masyarakat Tinggi Peserta BPJS Kesehatan Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “ Waktu pertama saya berobat dipuskesmas pembantu kelurahan tanah tinggi di jelaskan penyakit saya lalu diberikan rujukan ke rumah sakit

terdekat”. ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 )

Daya Tanggap ( Responsiveness ) Merupakan kemampuan pemerintah atau penyedia layanan publik untuk menanggapi kebutuhan, pertanyaan, atau masalah pengguna layanan dengan cepat dan efisien. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan tanggapan, ketersediaan staf yang ramah, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan baik Berdasarkan wawancara dengan Ibu.drg. Katarina Hutagalung selaku Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “Menegenai permintaan untuk pencetakan kartu BPJS Kesehatan ,kalau sudah lengkap data – data pasien ( tidak ada yang salah ) maka kartu BPJS bisa dicetak ( di print ) di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi , terkadang masyarakat disini itu yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan kartunya tidak aktif karena mungkin ada yang menunggak iuran bulanan BPJS atau sudah pindah dari BPJS Kesehatan ke BPJS Ketenagakerjaan sehingga kartu BPJS Kesehatannya tidak aktif lagi ,terkait untuk proses administrasi pembuatan surat rujukan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Jadi kami selalu menjelaskan dan memberikan solusi cara menyelesaikan masalahnya sedangkan dalam penanganan kebutuhan obat pasien petugas sudah menjelaskan dengan baik mengenai cara-cara penggunaan obat dan aturan pakai obat bahkan petugas menuliskan aturan pakai obat di kemasan obat – obatan tersebut ya . ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) “ Menurut pendapat dari Ibu Rusma sebagai Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. “ Petugas juga menjelaskan , jika obat tidak ada di pustu

tanah tinggi dijelaskan juga nantiambilnya di apotik ini ya bu. Mereka menjelaskannya dengan bahasa yang mudah dimengerti ”. ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 )

Jaminan ( Assurance ) Merupakan jaminan atau kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Ini mencakup transparansi dalam proses layanan, keandalan informasi yang diberikan, dan penanganan yang tepat terhadap masalah atau keluhan Masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan di lingkungan Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi . Berdasarkan wawancara dengan Ibu.drg. Katarina Hutagalung selaku Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “ Setiap pelayanan kami berikan ada jaminan pelayanan yang terbaik kepada pasien BPJS Kesehatan dan Masyarakat tanpa terkecuali ” ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 )

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hardi selaku Penanggung Jawab Program BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi “ Menurut saya prosedur pelayanan di pustu tanah tinggi ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal baik itu dalam ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi maupun pelayanan kesehatan ” ( Hasil wawancara pada Tanggal 15 Mei 2024 ) “ Menurut pendapat Ibu Sutami sebagai Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat ”Pelayanannya sudah cukup baik “( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) “ Menurut pendapat dari Bapak Bambang Raharjo sebagai Masyarakat

Peserta BPJS Kesehatan Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “ Pelayanannya baik dari mulai proses pendaftaran semua teratur tapi terkadang disaat pasien banyak saya menunggu lama untuk tindakannya ” ( Hasil wawancara pada Tanggal 8 Mei 2024 ) “ Pendapat Ibu Euis Suhartati sebagai Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi “ Iya , di puskesmas pembantu tanah tinggi tersedia 2 ( dua ) ruang pemeriksaan umum jadi bisa mempercepat pemeriksaan ”

Empati ( Empaty ) Merupakan kemampuan pemerintah atau penyedia layanan publik untuk memahami dan mengakomodasi kebutuhan, keinginan, dan perasaan pengguna layanan. Ini mencakup sikap empati, perhatian terhadap kebutuhan individu, dan kemampuan untuk memberikan perhatian personal dalam memberikan layanan terhadap Masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan di lingkungan Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi . Hasil wawancara dengan Ibu.drg. Katarina Hutagalung selaku Kepala Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat “ Saya selaku Kepala Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi ini selalu menekankan kepada seluruh staff maupun pegawai agar bisa memberikan pelayanan yang sopan , santun dan ramah dan tidak ada yang dibeda – bedakan ya pak , karena semua masyarakat ataupun pasien yang berkunjung ke pustu ini sama untuk mengetahui kepastiannya bisa ditanyakan langsung terhadap para pengunjung yang datang ke pustu ini ,

Hasil wawancara dengan Bapak Hardi selaku Penanggung Jawab Program BPJS Kesehatan

di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi “Disini kita tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung yang datang, baik dari segi pendaftaran, pencetakan kartu BPJS Kesehatan, pemberian obat, kita beri penjelasan jika ada kendala maupun permasalahan dengan tutur kata yang baik” “Menurut pendapat Ibu Yanah sebagai Masyarakat Pasien Peserta BPJS Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat” Petugas disini ramah dan sopan” “Pendapat Ibu Euis Suhartati sebagai Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi “Untuk pegawai yang sekarang sopan santunnya sangat baik”. “Menurut Pendapat Bapak Iwanto sebagai Masyarakat Pasien Peserta BPJS Faskes Tingkat I Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi “Pegawai bersikap sopan dan santun dalam melayani pasien”

### **Hasil Penelitian**

Pembahasan Hasil Penelitian Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat sangat penting untuk menciptakan Pelayanan Puskesmas yang efektif dan efisien bagi Masyarakat Peserta Program BPJS Kesehatan yang hendak berobat ke Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi. Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien pihak Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat selalu berusaha dan berupaya meningkatkan kualitas petugasnya dengan cara memberikan kegiatan-kegiatan berupa arahan, pelatihan

, seminar, sosialisasi dan lain sebagainya. Sehingga dapat menjadikan petugas yang dapat memberikan pelayanan yang penuh dan maksimal terhadap segala bentuk kegiatan yang dilakukan di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Oleh karena itu dalam hal ini para pegawai,petugas kesehatan,petugas kebersihan,petugas keamanan dan pengelola puskesmas pembantu tanah tinggi sangat berperan penting dalam mensukseskan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi. Terkait mengenai hal tersebut pada sub bab ini akan mendeskripsikan sejauh mana kualitas pelayanan puskesmas pembantu tanah tinggi terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 5 (lima) indikator yang di kemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135), yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empaty). 68 4.9.1. Indikator Bukti Fisik (Tangible) Berdasarkan hasil penelitian dilapangan indikator bukti fisik (tangible) dimana membahas tentang kualitas pelayanan aspek fisik dari lingkungan atau fasilitas tempat pelayanan publik. Mencakup kondisi fisik, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan. Bukti fisik yang baik menciptakan kesan positif kepada pengguna layanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Dalam hal ini dari hasil observasi yang ditandai dengan adanya bukti langsung

pelayanan fisik ( tangible ) yang diberikan terhadap masyarakat baik Masyarakat peserta program BPJS Kesehatan maupun peserta non program BPJS Kesehatan seperti ruang tunggu, bangku untuk menunggu antrian , toilet , dinding ruangan selain itu pelayanan fisik yang jelas membuat system antrian secara online maupun secara datang langsung juga pendukung lainnya seperti peralatan medis untuk memudahkan pelayanan dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat demi terlaksananya kualitas pelayan yang baik dan optimal . Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan melalui indikator bukti fisik ( tangible ) dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kelurahan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat dikatakan sudah cukup memadai dan cukup baik dikarenakan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas pembantu tanah tinggi sudah cukup sesuai dengan regulasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Walaupun perlu adanya penambahan sarana dan prasarana seperti toilet duduk demi peningkatan pelayanan terhadap pasien , agar pasien merasa puas dan nyaman dengan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas pembantu tanah tinggi pada saat berobat di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . 69

#### 4.9.2. Indikator Kehandalan ( Reability )

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang mana membahas tentang kemampuan pemerintah atau pegawai untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat. Ini mencakup kemampuan yang handal, mengetahui mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap masyarakat yang mengalami kendala atau

memiliki permasalahan dalam pendaftaran sebelum mendapatkan pelayanan, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut kepada Masyarakat dilingkungan Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . Dalam hal ini dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam indikator kehandalah ( reability ) seperti kecermatan pegawai dalam memberikan dan mengarahkan masyarakat peserta program BPJS Kesehatan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal ( SPM ) yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2016 . Dalam hal ini sejalan dengan asas – asas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 , yaitu asas keterbukaan , asas integritas , asas akuntabilitas , asas legalitas , asas non – diskriminasi dan perlakuan yang sama , asas proposionalitas, asas konsistensi , tidak ada perbedaan antara teori dengan hasil temuan yang telah dilakukan oleh peneliti . Ternyata puskesmas pembantu tanah tinggi sudah memuat dan menerapkan asas – asas tersebut . Asas keterbukaan ditandai dengan adanya table informasi dan laman resmi yang dibuat untuk memuat seluruh informasi yang dibutuhkan masyarakat tentang Puskesmas sehingga masyarakat dapat memanfaatkan semua pelayanan sebagai peserta program BPJS Kesehatan maupun peserta Non BPJS Kesehatan . 70 Berdasarkan hasil observasi maka peneliti dapat menganalisa bahwa dalam hal kemampuan atau kehandalan para pegawai dan petugas Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat dalam mengoperasikan semua alat – alat bantu dalam memberikan pelayanan terhadap Masyarakat pasien peserta program BPJS Kesehatan maupun

Masyarakat non peserta program BPJS Kesehatan sudah cukup baik . Sesuai dengan teori pendukung indikator kehandalan ( reability ) menurut Hardiansyah ( 2018 ) menilai indikator kehandalan ( reability ) pegawai adalah : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan , ketepatan , keakuratan , metode pelayanan , dan kemampuan pegawai dalam memberikan masyarakat peserta program BPJS Kesehatan sudah merasa senang dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . 4.9.3 . Indikator Daya Tanggap ( Responsiveness ) Berdasarkan hasil penelitian lapangan indikator Daya Tanggap ( Responsiveness ) yang mana membahas tentang kemampuan pemerintah atau penyedia layanan publik untuk menanggapi kebutuhan, pertanyaan, atau masalah pengguna layanan dengan cepat dan efisien. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan tanggapan, ketersediaan staf yang ramah, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan baik. Dalam hal ini dari hasil observasi peneliti didalam indikator daya tanggap ( Responsiveness ) hubungan yang terjalin antar masyarakat dan pegawai serta petugas sangat baik hal ini dapat dilihat dari komunikasi dan respon para pegawai dan petugas terhadap keluhan serta kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan sigap dan tanggap petugas akan berusaha semaksimal mungkin menjalankan kewajibannya untuk memberikan pelayanan kesehatan . 71 4.9.4 Indikator Jaminan ( Assurance ) Berdasarkan hasil penelitian melalui indikator jaminan ( assurance ) yang mana membahas tentang jaminan atau kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Mencakup transparansi

dalam proses layanan, keandalan informasi yang diberikan, dan penanganan yang tepat terhadap masalah atau keluhan Masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan di lingkungan Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . Dalam hal ini , dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa setiap pegawai dan petugas kesehatan selalu melaksanakan program – program yang digagas oleh Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi baik itu penyelenggaraan program BPJS Kesehatan maupun program lainnya bagi Masyarakat peserta BPJS Kesehatan . Disamping itu kemampuan para pegawai dan petugas dalam memberikan informasi dan prosedur dimulai dari loket pendaftaran sampai mendapatkan tindakan medis sudah baik . Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan ( assurance ) yang mana membahas tentang kemampuan pegawai dan para petugas medis terhadap pelayanan secara tepat terhadap kualitas pelayanan sudah baik . Hal ini dapat dilihat dari setiap pasien yang datang ke Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi baik itu pasien peserta program BPJS Kesehatan maupun Pasien umum non peserta BPJS Kesehatan sudah mendapatkan jaminan pelayanan yang berkualitas dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Pemerintah . Terkait dengan teori pendukung indikator ( Assurance ) sudah sesuai dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di dalam kualitas pelayanan menjelaskan bahwa indikator jaminan ( assurance ) merupakan sesuatu yang sangat diharapkan langsung tercapai dari suatu kegiatan berupa fisik atau non fisik. 72 4.9.5 Indikator Empati ( Empaty ) Berdasarkan hasil penelitian lapangan melalui indikator empati ( empathy )

merupakan kemampuan pemerintah atau penyedia layanan publik untuk memahami dan mengakomodasi kebutuhan, keinginan, dan perasaan pengguna layanan. Ini mencakup sikap empati, perhatian terhadap kebutuhan individu, dan kemampuan untuk memberikan perhatian personal dalam memberikan layanan terhadap Masyarakat pasien BPJS Kesehatan yang berada di lingkungan wilayah Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi . Dalam hal ini dari hasil observasi peneliti yang dilakukan di lapangan , peneliti melihat dengan jelas secara langsung para pegawai dan para petugas kesehatan telah melakukan komunikasi yang baik sesuai dengan standar kebutuhan masyarakat bahkan beberapa informasi yang telah dibuat oleh pihak puskesmas pembantu tanah tinggi di dinding untuk mempermudah masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan . Selain itu ada juga informasi yang mereka lakukan secara online sehingga mempermudah masyarakat pasien BPJS Kesehatan yang hendak berobat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu tanah tinggi . Disisi lain para pegawai dan petugas juga sudah sangat baik hal ini dapat dirasakan oleh Masyarakat dan Pasien peserta BPJS Kesehatan serta tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat . Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan melalui indikator empati ( empathy ) para pegawai dan petugas serta tenaga medis di puskesmas pembantu tanah tinggi dalam berkomunikasi dan memberi tindakan layanan sudah baik sesuai menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 yakni fungsi Puskesmas “ Melaksanakan komunikasi , informasi , edukasi , dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan .”

## **PENUTUP**

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Puskesmas Bagi Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pemberian layanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat sudah cukup baik . Hal ini dapat dilihat dari indikator Bentuk Fisik ( Tangible ) yakni Pelayanan fisik sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat sesuai dengan regulasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas . Hal ini dapat dilihat seperti loket pendaftaran, ruang tunggu dan bangku untuk menunggu , toilet pasien , peralatan medis untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terselenggaranya kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan optimal. Kemudian , indikator Keandalan ( Reliability ) para pegawai dan petugas di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan maupun pasien non peserta BPJS Kesehatan . Para pegawai dan petugas memiliki kehandandalan dibidangnya masing – masing dan sudah mengetahui bagaimana standar kualitas pelayanan yang harus mereka berikan kepada masyarakat , selanjutnya dari indikator Daya Tanggap ( Responsiveness ) pihak Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat dalam berkomunikasi menerima setiap permintaan pelayanan dengan tanggap membantu , saran, keluhan, kritik dan komplain yang diterima oleh Masyarakat . 74 Sedangkan

dari indikator Jaminan ( Assurance ) semua pegawai dan petugas memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat peserta program BPJS Kesehatan maupun Masyarakat non peserta BPJS Kesehatan sesuai standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan oleh Pemerintah . Selanjutnya dari indikator Empati ( Empaty ) setiap pegawai dan para petugas kesehatan yang berwenang disetiap bidangnya masing masing telah melakukan komunikasi yang baik menggunakan bahasa yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat , para petugas medis juga sangat baik hal ini bisa dirasakan oleh masyarakat yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi tidak membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Pembantu Kelurahan Tanah Tinggi Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat . Adapun yang menjadi kendala maupun hambatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pembantu Tanah Tinggi yaitu masih minimnya kesadaran masyarakat dalam memahami regulasi dan prosedur yang ada didalam program BPJS Kesehatan atau program JKN ( Jaminan Kesehatan Nasional ) sehingga terkadang menimbulkan kerumitan bagi para pasien tersebut disaat ingin menggunakan manfaat dari program BPJS Kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

Buku Lod Sulivyo, S.E , M.M I Tegor , S.E., M.M., CGL.,CPHCEP. I Kasirul Fadli, S.I.Kom., M.M. Hafzana Bedasari , S.sos., M.Si I Hj.Haryati , S. I Kom., M.I.Kom. Managemen Pelayanan Publik 4.0 Cetakan

Januari 2022 Penerbit DEEPUBLISH ( Group Penerbitan CV BUBI UTAMA )

Sri Maulidiah , S.sos., M.s.i Pelayanan Publik ( Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN ), cetakan pertama, Desember 2014 , Bandung . CV Indra Prahasta , 2014

Wiwik Sulistiyowati , S., T., M.T. Kualitas Layanan Teor dan Aplikasinya, cetakan pertama Agustus 2018, di terbitkan oleh UMSIDA PRESS

Dr.Harbani Pasalong , M.si Teori Administrasi Publik cetakan ke Sembilan April 2019 Penerbit Alfabeta, Bandung  
Dr.Karno , S.kom., M.Si. Service Excellence ( Pelayanan Puskesmas ) Tahun terbit cetak 2020 Penerbit ALQAPRINT JATINANGOR – Anggota Ikapi

Andika Wijaya , S.H Hukum Jaminan Sosial Cetakan Pertama, Januari 2018 Penerbit Sinar Grafika Drs.Mubarok M.Si ,

Dr. Nanang Suparman , MAB Pelayanan Publik Kontemporer , Desember 2019 Penerbit Aministrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Jati Bandung

Dr.Drs. Ismail Nurdin , M.si Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik ) Tahun 2019 Penerbit Media Sahabat Cendikia Surabaya Vera Agustina Yanti Dasar – Dasar Management Pelayanan Prima Tahun 2013 Diterbitkan Pertama kali oleh Dapur Buku, Jakarta Timur Jurnal ( UNDARIS ) Jurnal Penelitian Hukum Indonesia JpeHI ( Vol 4 , No 1 2023 ) ( STIKES CENDIKIA UTAMA KUDUS ) Jurnal Kesehatan Masyarakat ( Vol.8 No.2 , Februari 2021 )

Septia , Defa . ( 2017 ) Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan ( Studi kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung ) .FISIP , Universitas Lampung

Hidayatulloh. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan. eJournal Administrasi Negara, Volume 4 , Nomor 4 ,2016: 5034 5048 ISSN 0000-0000,ejournal.an.fisip-unmul.ac.id. Website <https://www.kanal.web.id/pengertian-publik> <https://id.wikipedia.org/wiki/Publik> [https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/126505-S-5710-Gambaran%20proses Literatur.pdf](https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/126505-S-5710-Gambaran%20proses%20Literatur.pdf)

Undang – Undang Pasal 30 ayat ( 2 ) Undang –Undang Nomor 36 Tahun 2009 dan Pasal 2 ayat ( 2 ) Nomor 741/Menkes/PER/VII/2008

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 28H ayat (1) ,ayat (2),dan ayat (3),dan pasal 34 ayat (1) dan ayat (2)

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Peraturan Pemerintah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan.

Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001 Depkes RI 1991 Depkes RI 1999 Depkes RI 2005