

**KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**

SKRIPSI



Oleh :

Lamia Miranti

162020100109

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
FEBRUARI 2022**

**KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana (S-1) Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**

Oleh :

**Lamia Miranti
162020100109**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
FEBRUARI 2022**

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

Oleh :

Nama : Lamia Miranti

NIM : 162020100109

Disetujui untuk diuji :
pada tanggal 29 NOVEMBER 2021

Dosen Pembimbing


(Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si)

NIDN : 0712126404

Mengetahui,

Ketua Program Studi




(Lailul Mursyidah, M.AP)

NIDN : 0725069001

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Lamia Miranti

NIM : 162020100109

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
pada tanggal 2 MARET 2022

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji


(Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si)


NIDN : 071212664

Anggota Penguji I


(Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP, M.Pol.Sc)

NIDN : 0712089001

Anggota Penguji II


(Isna Fitria Agustina, M.Si)

NIDN : 0728087803

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)
Tanggal 2 MARET 2022

Dekan Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial


(Wisnu Panggah Setiyono, SE, M.Si, Ph.D)

NIDN : 0007117301

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

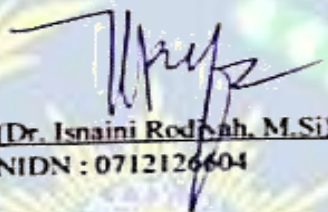
Oleh :

Nama : Lamia Miranti

NIM : 162020100109

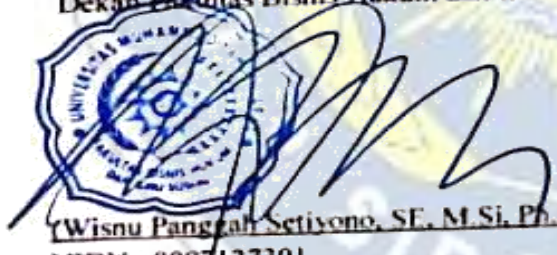
Diterima dan disahkan
pada tanggal 2 MARET 2022

Dosen Pembimbing



(Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si)
NIDN : 0712126604

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial


(Wisnu Pangraha Setiyono, SE, M.Si, Ph.D)
NIDN : 0007127301

Ketua Program Studi


(Lailul Mursyidah, M.AP)
NIDN : 0725069001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul kualitas pelayanan jaminan kesehatan nasional (studi di puskesmas gempol kecamatan gempol kabupaten pasuruan). Adapun tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk diajukan sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Penyusunan dalam skripsi ini tentunya tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang ada, tetapi dengan adanya arahan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang dihadapi bisa terlewati dengan baik. Selain daripada itu, tentunya tidak bisa terlepas dari doa-doa yang selama ini telah dipanjatkan untuk penulis, serta jasa-jasa yang tidak terhitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwasannya tanpa adanya bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, tugas Akhir Skripsi ini tidak bisa terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Hidayatulloh, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Wisnu Panggah Setiyono, SE, M.Si. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ibu Lailul Mursyidah, M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta memberikan semangat dan dorongan untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsinya.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
7. Kepala Puskesmas Gempol bapak drg. Achmad Muchtar, M.Kes yang telah memberikan izin wawancara.
8. Ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Gempol yang telah memberikan informasi dan ijin penelitian.

9. Ibu Umi Afniati S.kep, Nurs. Selaku pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang telah memberikan informasi, bantuan, serta pengarahan pada skripsi ini.
10. Bapak Sugiyono dan Ibu titik utari sebagai orang tua penulis yang telah memberikan do'a, dorongan dan menjadi semangat bagi penulis. Dan
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama studi dan terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Demi perbaikan penulisan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak

Sidoarjo, 15 Februari 2022

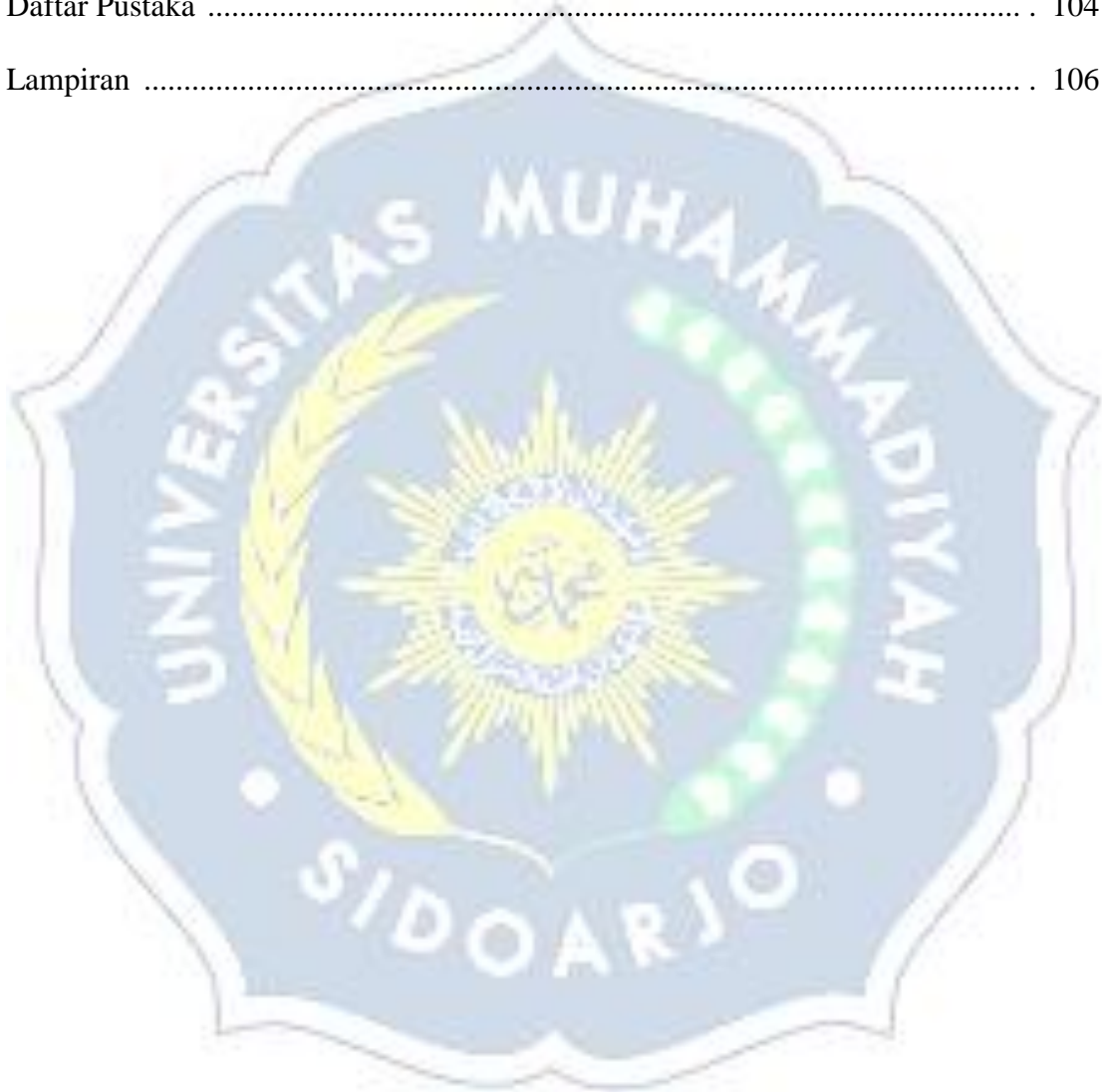
Lamia Miranti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teoritis	20
2.2.1 Pelayanan Publik	20
2.2.2 Kualitas Pelayanan	20
2.2.2.1 Pengertian Kualitas	20
2.2.2.2 Pengertian Pelayanan	22
2.2.2.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	24
2.2.3 Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)	29

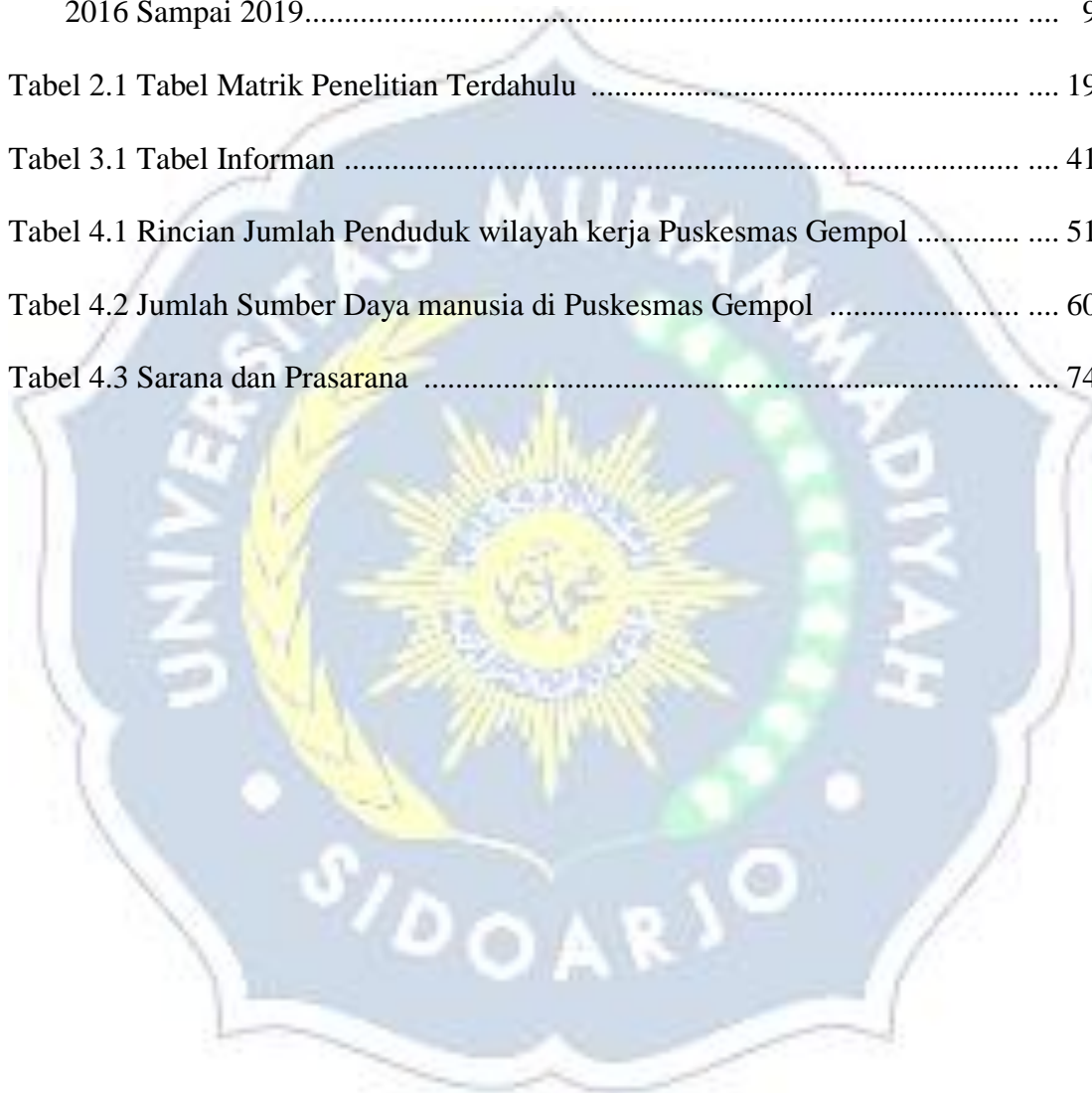
2.2.4 BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Kesehatan	31
2.3 Kerangka Berfikir/Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Subjek dan Obyek Penelitian/Fokus penelitian	39
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Teknik Penentuan Informan	40
3.5 Jenis dan Sumber	42
3.5.1 Data Data Primer	42
3.5.2 Data Sekunder	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	42
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.8 Kerangka Penelitian	49
BAB IV PEMBAHASAN	50
4.1 Karakteristik Objek Penelitian	50
1. Profil Puskesmas Gempol	50
2. Visi Misi Puskesmas gempol	
3. Tata Nilai dan Motto Puskesmas Gempol	55
4.2 Penyajian Data	56
4.2.1 Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)	56

4.2.2 Kendala dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)	82
BAB V PENUTUP	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran	103
Daftar Pustaka	104
Lampiran	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menurut Kabupaten/Kota Jawa Timur Tahun 2020	6
Tabel 1.2 Jenis-Jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Gempol	7
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Gempol Tahun 2016 Sampai 2019.....	9
Tabel 2.1 Tabel Matrik Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Tabel Informan	41
Tabel 4.1 Rincian Jumlah Penduduk wilayah kerja Puskesmas Gempol	51
Tabel 4.2 Jumlah Sumber Daya manusia di Puskesmas Gempol	60
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia 2018-2021...	3
Gambar 1.2 Jumlah Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional Menurut Provinsi Tahun 2020	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir/Konseptual	35
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data	45
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Gempol	54
Gambar 4.2 Sosialisasi program JKN Puskesmas gempol	64



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada perguruan tinggi dan menurut sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Selain yang tertulis dengan mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Sidoarjo, 15 Februari 2022

Lamia Miranti



ABSTRAK

Kesehatan adalah hak semua orang. Dimana kesehatan sendiri merupakan yang termasuk dalam penilaian tingkat kesejahteraan. Dalam peningkatan kesejahteraan kesehatan, pemerintah memberikan sebuah pilihan untuk mempermudah mendapatkan jaminan kesehatan, yaitu dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) . JKN sendiri sudah bisa dipergunakan di puskesmas-puskesmas yang sudah mendukung pelayanan tersebut. Seperti halnya Puskesmas Gempol yang sudah menerima pelayanan peserta JKN. Akan tetapi seiring dengan berjalannya pelayanan tersebut, peserta JKN yang datang ingin berobat memiliki keluhan dengan pelayanan yang ada. Dimana waktu pelayanan kurang tepat seperti jadwal, pelayanannya lamban, ruang tunggu yang tidak nyaman dan kurang memadai kapasitas.

Tujuan penelitian ini Untuk Menganalisis dan Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan, dan mengetahui faktor kendala Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan disini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini Kepala sub Bagian Tata Usaha sebagai *Key Informan*, Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional sebagai informan. Adapun teknik analisis data menggunakan model analisis dari miles dan huberman yang terdiri dari 4 Komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan menunjukkan dari dimensi keandalan masih terkendala dalam ketepatan pelayanan dan kurangnya sumber daya. Dimensi keberwujudan memiliki kendala fasilitas yang kurang memadai, dimensi ketanggapan memiliki permasalahan dimana dalam pelayanan yang dilakukan kurang adanya kecepatan untuk bisa segera melayani antrian yang penuh. Sedangkan dalam dimensi jaminan kepastian dan dimensi empati, sudah berjalan dengan sesuai harapan. Adapun kendala dalam kualitas pelayanan JKN di Puskesmas Gempol yaitu adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai, jumlah sumberdaya kurang memadai, kurang tepatnya waktu pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Jaminan Kesehatan Nasional JK

ABSTRACT

Health is everyone's right. Where health itself is included in the assessment of the level of welfare. In improving health welfare, the government provides an option to make it easier to get health insurance, namely the National Health Insurance (JKN).. Like the Gempol Health Center which has received services from JKN participants. The service has been running and the people themselves, especially those who have participated in JKN participation, have been able to feel it. However, as the service progressed, JKN participants who came to seek treatment had complaints about the existing services. Where the service time is not quite right, such as the schedule, the service is slow, the waiting room is uncomfortable and the capacity is inadequate.

The purpose of this study is to analyze and describe the quality of the National Health Insurance Service at Gempol Health Center, Gempol District, PAsuruan Regency, and find out the constraint factors. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The technique of determining the informants here uses a purposive sampling technique. The informants in this study were the Secretary of the Public Health Center or the Head of the Sub-Division of Administration as the Key Informant, the Head of the National Health Insurance Service as the informant. The data analysis technique uses an analytical model from Miles and Huberman which consists of 4 components, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusions.

The results of the study on the quality of the National Health Insurance (JKN) service at the Gempol Health Center, Gempol District, Pasuruan Regency, showed that from the reliability dimension there were still problems with the accuracy of services and lack of resources. The dimension of embodiment has constraints regarding the inadequate facilities provided, the responsiveness dimension has problems where the service provided lacks speed to be able to immediately serve a full queue. Meanwhile, in the dimensions of assurance of certainty and dimensions of empathy, it has gone according to expectations. The obstacles in the quality of JKN services at Gempol Health Center are inadequate facilities and infrastructure, inadequate number of resources, and inaccurate timing of services.

Keywords: Quality, Service, National Health Insurance JKN.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap makhluk hidup yang ada, kesehatan merupakan suatu hal yang sangatlah penting untuk keberlangsungan hidup manusia itu sendiri yang apabila ada permasalahan dalam kesehatan, maka bisa saja nantinya akan mengganggu kegiatan serta aktivitas sehari-harinya. Begitupun manusia, setiap manusia memiliki sebuah hak dalam keberlangsungan hidup, bertumbuh, dan berkembang. Dalam Undang-undang dasar 1945 setelah amandemen pasal 28A yang berbunyi “ setiap orang berhak untuk hidup serta mempertahankan hidup dan kehidupannya ” . Lalu dalam pasal 281 ayat (4) menyinggung bahwasannya perlindungan, penegakan, pemajuan serta pemenuhan HAM merupakan tanggung jawab negara, yaitu pemerintah. Pemerintah adalah memiliki peran yang sangat penting untuk menyediakan sarana dan prasarana dalam pemenuhan hak hidup setiap lapisan masyarakat.

Penjaminan kesehatan yang dilakukan pada masyarakat haruslah memiliki pelayanan yang berkualitas dan optimal agar tingkat hidup sehat dalam kehidupan masyarakat tetap terjamin. Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Kemudian Undang-Undang Nomor 36 (2009) Mengenai kesehatan yang menyatakan

bahwasanya setiap lapisan masyarakat mempunyai hak akan pelayanan kesehatan serta mendapatkan rasa aman kemudian kualitas dan beban biaya yang ada tidak terlalu banyak. Dari hal tersebut setiap lapisan masyarakat memang sudah diwajibkan untuk mendapatkan sebuah perlindungan kesehatan dan sebagai negara Indonesia mewajibkan agar bisa mengatur supaya hidup sehat dari masyarakat tersebut bisa terpenuhi secara layak.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Hardiyansyah, 2011:11) dan salah satu dari bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pemerintah dengan hal itu tentu tidak akan diam saja pemerintah selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat. Salah satu cara pemerintah agar bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam kesehatan dengan mendirikan Puskesmas. Di mana Puskesmas ini merupakan pelayanan kesehatan yang berada di sekitar lingkungan masyarakat terdekat.

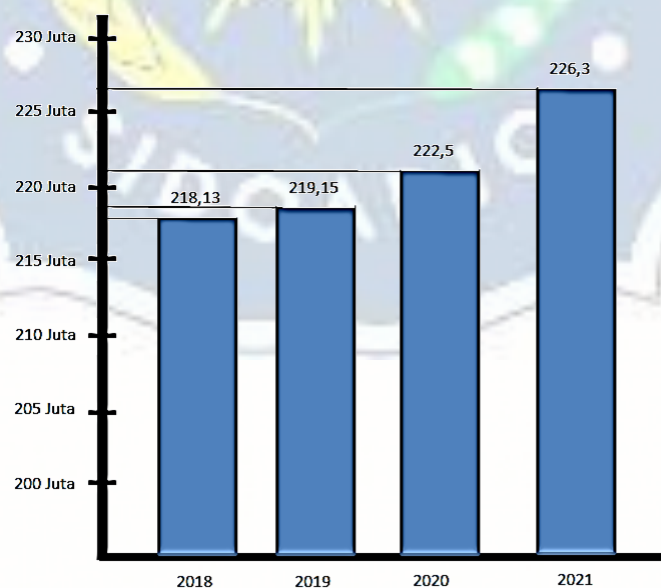
Puskesmas juga merupakan bagian dari pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang di mana pertanggungjawabannya dibebankan pada badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Pada program pemerintah yaitu badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan (BPJS) memiliki dua program jenis pesertanya yaitu non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran), yang artinya premi yang ada dibayar sendiri oleh penggunanya. Kemudian jenis selanjutnya yaitu peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) yang artinya premi yang ada menjadi tanggung jawab dari pemerintah sehingga pasien pengguna tidak perlu harus bayar sendiri premi yang ada.

Peserta PBI ini hanya dikhususkan pada pengguna yang memang pada dasarnya kurang mampu atau berada pada tingkat ekonomi yang rendah. Kemudian dalam peraturan badan penyelenggara jaminan sosial Kesehatan Nomor 1 (2014) menerangkan bahwasannya di dalam BPJS sendiri terdapat tingkat Fasilitas Kesehatan yaitu Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjut.

Dibangunnya Puskesmas ini yang memang menampung untuk kepesertaan BPJS dalam JKN ini tujuan utamanya yaitu bisa mengadakan layanan kesehatan yang mempunyai kualitas tetapi dengan biaya yang tidak terlalu tinggi atau bisa dijangkau oleh masyarakat terutama dengan masyarakat tingkat ekonomi rendah. Di Indonesia sendiri pengguna dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini cukup banyak. Berikut jumlah peserta pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) :

Gambar 1.1

Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia 2018-2021



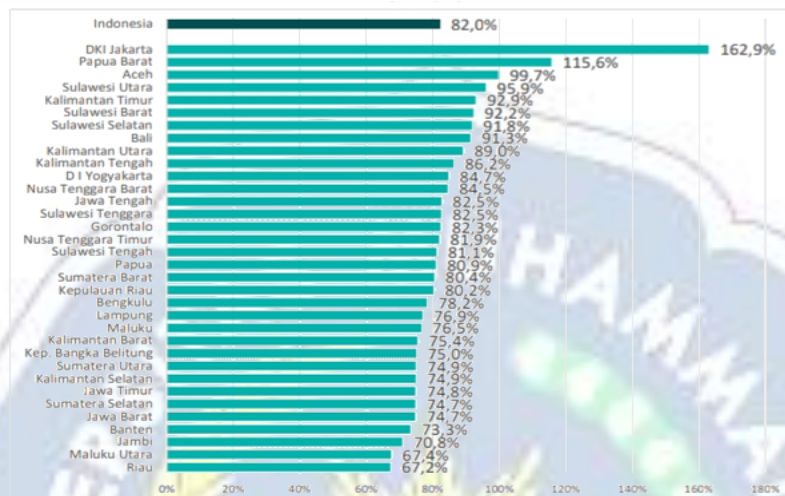
Sumber : Kementerian Kesehatan 2021

Diagram tersebut memperlihatkan bahwasannya untuk peserta pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimana dari tahun 2018 sampai dengan 2021 selalu mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dimana dari 2018 yang berjumlah 218,13 juta jiwa, tahun 2019 yaitu berjumlah 219,15 juta jiwa, kemudian pada tahun 2020 jumlah pesertanya 222,5 juta jiwa, dan sampai dengan tahun 2021 yaitu berjumlah 226,3 juta jiwa. Dari hal tersebut jika dilihat dari tahun-ketahunnya, bisa dipastikan bahwa memang banyak sekali masyarakat yang membutuhkan akan adanya jaminan kesehatan. Dan apabila jaminan kesehatan itu sendiri bisa terlaksana dengan baik, tentunya kedepan bisa mensejahterakan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 36 (2009) Mengenai kesehatan yang menyatakan bahwasanya setiap lapisan masyarakat mempunyai hak akan pelayanan kesehatan serta mendapatkan rasa aman kemudian kualitas dan beban biaya yang ada tidak terlalu banyak. Dimana artinya pemerintah sebagai pelayanan masyarakat harus bisa menyediakan sebuah fasilitas dimana fasilitas itu sendiri diciptakan agar bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam rana kesehatan, akan tetapi harus dengan biaya yang dapat dijangkau dari kalangan apapun. Dari hal tersebut setiap lapisan masyarakat memang sudah diwajibkan untuk mendapatkan sebuah perlindungan kesehatan dan sebagai negara Indonesia mewajibkan agar bisa mengatur supaya hidup sehat dari masyarakat tersebut bisa terpenuhi secara layak. Dari data yang ada, untuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di setiap Provinsi tentu memiliki yang berbeda-beda pada setiap provinsinya. Bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Gambar 1.2

**Jumlah Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional Menurut Provinsi Tahun
2020**



Sumber: Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan, Kemenkes RI, 2021

Data grafik diatas, untuk perhitungan terakhir pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) persentase paling terbanyak yaitu DKI Jakarta yang jumlahnya 162,9%, kemudian untuk terbesar yang kedua yaitu ada Papua Barat dengan persentase sebanyak 115,6%, dan untuk Jawa Timur sendiri dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berada pada urutan ke 28 yaitu dengan total persentase sebanyak 74,8% dari penduduk Jawa Timur yang berjumlah 40,67 juta jiwa. Pemerintah selalu berusaha mengupayakan kesejahteraan mulai dari yang terpusat maupun daerah. Dari jumlah tersebut tentunya jumlah pada setiap masing-masing kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur jumlahnya berbeda-beda. Berikut tabel persentase kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) perKabupaten/Kota di Jawa Timur :

Tabel 1.1

**Presentase Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menurut
Kabupaten/Kota Jawa Timur Tahun 2020**

No	Kabupaten/Kota	Presentase Penduduk Miskin	No	Kabupaten/Kota	Presentase Penduduk Miskin
1	Kab. Pacitan	73.19	20	Kab. Magetan	59.31
2	Kab. Ponorogo	65.36	21	Kab. Ngawi	59.83
3	Kab. Trenggalek	59.02	22	Kab. Bojonegoro	58.16
4	Kab. Tulungagung	61.27	23	Kab. Tuban	67.31
5	Kab. Blitar	58.72	24	Kab. Lamongan	69.80
6	Kab. Kediri	71.31	25	Kab. Gresik	92.89
7	Kab. Malang	90.37	26	Kab. Bangkalan	62.59
8	Kab. Lumajang	65.98	27	Kab. Sampang	53.21
9	Kab. Jember	58.98	28	Kab. pamekasan	57.47
10	Kab. Banyuwangi	63.80	29	Kab. Sumenep	50.16
11	Kab. Bondowoso	67.39	30	Kota Kediri	67.68
12	Kab. Situbondo	67.82	31	Kota Blitar	71.44
13	Kab. Probolinggo	57.71	32	Kota Malang	88.10
14	Kab. Pasuruan	71.45	33	Kota Probolinggo	78.20
15	Kab. Sidoarjo	91.69	34	Kota Pasuruan	81.77
16	Kab. Mojokerto	90.08	35	Kota Mojokerto	79.50
17	Kab. Jombang	55.56	36	Kota Madiun	66.49
18	Kab. Nganjuk	63.11	37	Kota Surabaya	96.88
19	Kab. Madiun	66.42	38	Kota Batu	91.39

Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Timur 2020

Tabel tersebut terlihat bahwasannya untuk jumlah persentase terbesar dalam kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yaitu Kota Surabaya yang dimana berjumlah 96,88% dari seluruh jumlah penduduk Kota Surabaya. Kemudian dari Kabupaten Pasuruan sendiri berada pada persentase 71,45% dari seluruh jumlah penduduknya, jadi dari total keseluruhan bisa dikatakan bahwa sekitar 1,1 juta menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) . Kesejahteraan masyarakat

dalam rana kesehatan selalu diupayakan pemaksimalannya sampai dengan cakupan wilayah yang terkecil yaitu sampai kedalam cakupan wilayah kecamatan.

Jangkauan puskesmas sebagai penerima peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini memanglah sudah diberlakukan secara merata. Seperti halnya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ada di puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan ini. Pemaksimalan pelayanan untuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ada beberapa pelayan diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jenis-Jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Gempol

No	Jenis Pelayanan		Sub Pelayanan
1	Pelayanan Kesehatan Perorangan	1. Pelayanan KAKB	6. Poli Ispa
		2. UGD	7. Poli IMS
		3. Poli Anak	8. Poli KIA/KB
		4. Poli Dewasa	9. Laboratorium
		5. Poli Gigi	10. Gudang Obat
2	Pelayanan Kesehatan Masyarakat	1. Gizi	4. Kesehatan Reproduksi Remaja
		2. Klinik Sanitasi	5. Puskesmas
		3. Promosi Kesehatan	

Sumber : Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol

Jenis pelayanan yang ada pada Puskesmas Gempol di Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan saat ini, untuk jenis-jenis kategori pelayanannya memang

dikatakan sudah cukup lengkap untuk melayani kesehatan masyarakat di Kecamatan Gempol sendiri. Seperti yang terlihat dari tabel tersebut bahwa untuk jenis-jenis pelayanannya sudah bisa dikatakan cukup memadai dimana terdapat pelayanan KAKB ,kemudian UGD, lalu poli-poli yang diantaranya seperti poli anak, poli dewasa, poli gigi, poli ISPA (Infeksi Saluran Pernapasan Akut), poli IMS (Infeksi Menular Seksual), poli KIA/KB (Kesehatan Ibu dan Anak/Keluarga Berencana), setelah itu ada Pelayanan Gizi, Klinik Sanitasi, dan kemudian juga ada Kesehatan Reproduksi Remaja.

Akan tetapi didirikannya Puskesmas tersebut belum tentu tidak akan ada sebuah permasalahan yang terjadi pada saat dilapangan ketika sedang berjalan. Salah satu hal yang masih terkendala dalam pelayanan dari puskesmas sendiri yaitu belum mampu Puskesmas tersebut memberikan hal yang bisa diharapkan oleh pengguna jasanya karena memiliki standar kualitas yang rendah dalam pelayanannya, sehingga belum mampu memberikan rasa kepuasan terhadap pasien tersebut. Puskesmas sendiri pada dasarnya memang sebuah organisasi yang berlandaskan pada jasa. Jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan yang mempunyai kualitas adalah suatu kunci yang harus bisa dipenuhi oleh Puskesmas agar masyarakat bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan Nya sehingga nanti masyarakat bisa kembali lagi untuk datang ke puskesmas. Apabila masyarakat sudah memiliki keterbatasan terhadap pelayanan masyarakat dari situ bisa menunjukkan keberhasilan Puskesmas itu sendiri untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berikut jumlah peserta BPJS Kesehatan di puskesmas gempol selama empat tahun terakhir

Tabel 1.3

**Jumlah Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Gempol Tahun 2016
Sampai 2019**

No	Wilayah	2016	2017	2018	2019
1	KARANGREJO	3.210	5.271	6.115	7.447
2	BULUSARI	3.143	5.772	6.345	7.681
3	NGERONG	3.534	6.345	7.498	8.096
4	WINONG	2.612	4.232	5.110	6.212
5	LEGOK	2.646	4.589	5.442	6.585
6	KEJAPANAN	8.661	15.428	17.046	19.001
7	GEMPOL	3.711	7.489	8.223	9.412
8	CARAT	2.153	4.112	5.021	6.064
9	WATUKOSEK	1.394	2.581	3.072	4.112
	JUMLAH	31.064	55.819	63.872	74.610

Sumber : Puskesmas Gempol tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan jumlah peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gempol selama empat tahun terakhir selalu mengalami kenaikan. Puskesmas Gempol tidak hanya menerima pengguna kartu BPJS dari dalam Wilayah tetapi juga menerima peserta BPJS dari luar wilayah Pasuruan. Jumlah Keseluruhan peserta BPJS Kesehatan pada Tahun 2016 berjumlah 31.064 orang, tahun 2017

peserta kartu BPJS berjumlah 55.819 orang, Tahun 2018 Peserta Kartu BPJS Berjumlah 63.872 orang, dan Tahun 2019 Peserta Kartu BPJS Berjumlah 74.610. Sehingga dapat diketahui bahwa jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan pada Puskesmas Gempol tiap tahunnya mengalami peningkatan.

Agar tercapainya kepuasan peserta BPJS Kesehatan dibutuhkan perbaikan standar untuk menjaga kualitas pelayanan yang berlandaskan pada kualitas pelayanan dan pada fasilitas-fasilitas kesehatan lainnya supaya bisa memberikan kepuasan yang maksimal terhadap masyarakat. Kepuasan masyarakat itu bisa diperoleh apabila kinerja yang diberikan untuk pasien bisa sesuai dengan yang sudah diharapkannya. Hal itu bisa terjadi karena tentu dari masyarakat tentu akan melakukan perbandingan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang sudah menjadi harapan dari pelayanan itu sendiri. Dalam daerah Gempol memang sudah ada Puskesmas, akan tetapi masyarakat masih menganggap pelayanannya kurang berkualitas dimana mengenai tentang jam kerja yang dilakukan oleh unit pelayanan Puskesmas yang dirasa masyarakat sangat terbatas, Pelayanan Puskesmas kurang memadai dan kinerja staf yang kurang Profesional.

Berdasarkan Pengamatan awal yang dilakukan penulis, dapat diketahui Pelayanan puskesmas belum mendukung untuk menangani peserta BPJS Kesehatan. Sehingga banyak pasien harus di rujuk kerumah sakit, dan terkadang terjadi antrian panjang pasien di puskesmas karna petugas yang kurang disiplin waktu. Masalah tersebut terjadi karena rendahnya motivasi atau semangat dari dalam diri yang timbul untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, dan lemahnya leadership dan

keterampilan manajerial pimpinan dan staf puskesmas. Sedangkan keadaan bangunan Puskesmas Gempol sudah cukup tua dan berumur karena gedung Puskesmas merupakan bekas RSUD Pasuruan. Ruangan-ruangan yang ada di dalam puskesmas ukurannya kecil-kecil dan sempit, baik ruangan pemberian pelayanan kepada pasien seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang tindakan dan ruang farmasi (obat) maupun ruang kerja pegawai lainnya. Selain sempit, dalam ruangan juga terasa panas. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kasus di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)?.
2. Apa Saja Kendala dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)?.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kendala terhadap kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Kegunaan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

Untuk Meningkatkan Pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya pada teori Kualitas pelayanan.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Untuk Pemerintah

dimaksudkan untuk membantu meningkatkan Kinerja Badan Pelayanan Jaminan Sosial.

b. Untuk Akademisi

diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi referensi keilmuan.

c. Untuk Masyarakat

Memberikan informasi dan wawasan pengetahuan tentang Kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diberikan oleh pemerintah melalui BPJS Kesehatan sehingga dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan nasional atau yang disebut dengan JKN.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Peneitian terdahulu berfungsi pendukung untuk melakukan penelitian. Berikut beberapa penelitian lain yang dijadikan acuan dalam penelitian ini antara lain yaitu :

2.1.1 Budi Haryadi, Nuryadi, Eri Witcahyo “Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember” Tahun 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan penilaian pasien JKN di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Hasil yang didapat yaitu Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember sebesar 70% termasuk dalam kategori cukup. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Enrekang yang menyimpulkan kualitas pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori baik . Pada semua item pertanyaan pada seluruh indikator dimensi kualitas pelayanan kesehatan dinilai baik menurut penilaian pasien. Baik berarti dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian di Puskesmas Kalisat tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Enrekang dikarenakan masih ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai kurang.

Kurang dalam kualitas pelayanan pada dimensi reliabilitas sebesar 63% termasuk dalam kategori cukup, kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap

sebesar 55% termasuk dalam kategori cukup, kualitas pelayanan pada dimensi jaminan sebesar 58% termasuk dalam kategori cukup dan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik sebesar 66% termasuk dalam kategori cukup. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan penilaian pasien termasuk dalam kategori cukup.

2.1.2 Sri Irmawati , H. Sultan M., dan Nurhannis “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu” Tahun 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka bentuk penelitian yang tepat adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu Kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga secara komprehensif (menyeluruh) belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kedepannya masih perlu untuk dibeahi. Kualitas layanan administrasi yang dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) reliability (kehandalan), 2) responsiveness (daya tanggap), 3) Empathy (empati).

Kualitas layanan kesehatan yang dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat terlihat pada dimensi: 1) assurance (jaminan), dimana aparat kesehatan belum sepenuhnya mampu memberikan garansi kepada masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga yang diberikan sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan pelayanan yang baik dan bermutu;

dan 2) tangibles (bukti langsung), dimana hal-hal lain yang bersifat fisik yang ada di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga belum sepenuhnya dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh aparat kelurahan kepada masyarakat.

2.1.3 Hamdan , Musliha Karim , Samsir Rahim “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang” Tahun 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif yang menjelaskan mengenai kualitas pelayanan kesehatan di PUSTU. Hasil dari penelitian tersebut didapati bahwasannya pelayanan kesehatan di Puskesmas pembantu (PUSTU) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang sudah baik dan berkualitas. Hal ini berdasarkan hasil akumulasi data secara umum yang diberikan oleh para responden yang berjumlah 68 orang mengenai indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangible) dengan indikator penilaian yaitu kondisi ruang tunggu, kondisi ruang pemeriksaan, kondisi ruang inap, dan kelengkapan fasilitas, dikategorikan baik dan berkualitas.

Keandalan (reliability) dengan indikator penilaian yaitu kemampuan petugas yang memang sudah menjadi tupoksinya dan ketepatan waktu dalam memberi pelayanan untuk masyarakat berada pada kategori baik dan berkualitas. Kompetensi (competence) dengan indikator penilaian yaitu pengetahuan dan keterampilan yang

dimiliki oleh para petugas dapat dikategorikan sangat berkualitas. Dan responsivitas (responsiveness) dengan indicator penilaian adalah kemauan bertanggungjawab dan daya tanggap petugas dikategorikan baik dan berkualitas.

2.1.4 Sri Sularsih Endartiwi, Pramukti Dian Setianingrum “ Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta “ Tahun 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas yang ada pada pelayanan dimana pelayanan tersebut berhubungan dengan kepuasan akan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Didapati hasil bahwasannya Kualitas pelayanan reliability (kehandalan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat hubungan yang kuat. Kualitas pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas, klinik pratama dan dokter praktik swasta dinilai melalui kehandalan tenaga pendaftaran di dalam menerapkan prosedur penerimaan pasien yang dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit. Di samping itu kedatangan dokter yang tepat waktu, kesiapan dan kecepatan atau kesigapan dokter di dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Penilaian terhadap perawat dari kesiapannya melayani pasien juga turut dilakukan penilaian. Persepsi peserta yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini

seperti yang diungkapkan oleh Campbell et al (2010), bahwa ketepatan waktu layanan di tingkat perawatan kesehatan primer berdampak positif pada persepsi kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Kualitas assurance (jaminan) berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, sebanyak 20% responden merasakan kurang puas terhadap ketersediaan dokter di fasilitas kesehatan. Hal ini dikarenakan dokter yang belum datang pada waktu jam praktik, dokter yang masih praktik di tempat lain seperti di rumah sakit.

2.1.5 Mely Malihah , dan Siti Khodijah Parinduri “ Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor Tahun ” Tahun 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciampea dengan mengacu pada model SERVQUAL. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan jumlah populasi sebanyak 4.838 pasien dan jumlah sampel sebanyak 369 pasien. Hasil yang diperoleh yaitu . Hasil penelitian jawaban dari 369 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciampea pada dimensi tangibles (bukti nyata) mempunyai skor negatif, yaitu - 0,38 yang berarti kurang memuaskan. Lalu penelitian jawaban dari 369 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciampea pada dimensi reliability (kehandalan) mempunyai skor negatif, yaitu -0,25 yang berarti kurang memuaskan.

Kemudian hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciampea pada dimensi responsiveness (daya tanggap) mempunyai skor negatif, yaitu -0,02 yang berarti kurang memuaskan Hasil penelitian jawaban dari 369 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciampea pada dimensi assurance (jaminan) mempunyai skor negatif, yaitu - 0,07 yang berarti kurang memuaskan. Selain itu hasil penelitian jawaban dari 369 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciampea pada dimensi empathy (empati) mempunyai skor negatif, yaitu -0,01 yang berarti kurang memuaskan.



Tabel 2.1

Tabel Matrik Penelitian Terdahulu

no	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Metode
	1	2	3	4
1	Budi Haryadi, Nuryadi, Eri Witcahyo “Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember” Tahun 2016.	Pada penelitian ini lebih menekankan pada perbandingan yang dilakukan oleh peneliti yang lainnya untuk mengetahui kualitas yang ada. Sedangkan peneliti lebih mengacu kepada fokus lokasi yang diteliti.	Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Belum rincinya data yang diulas secara runtun dari pusat hingga ke kecamatan itu sendiri.
2	Sri Irmawati , H. Sultan M., dan Nurhannis “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu” Tahun 2017.	Pada penelitian ini, teknik penentuan informan menggunakan teknik sampling snowball. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan purposive sampling.	Memiliki persamaan fokus lokasi yaitu di tingkat faskes pertama.	Peneliti kurang memaparkan deskripsi tentang Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas.
3	Hamdan , Musliha Karim , Samsir Rahim “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (Pustu) Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang” Tahun 2017.	Pada penilitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif.	. Sama-sama memiliki kendala pada tingkat ketepatan pelayanan SDM	Pada jurnal tersebut untuk pemaparannya hanya menginformasikan permasalahan yang ada tanpa didukung data yang cukup.

No	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Kritik
	1	2	3	4
4	Sri Sularsih Endartiwi, Pramukti Dian Setianingrum “ Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Jkn Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta “ Tahun 2019.	Pada penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode kualitatif	Sama-sama memilih fokus pada teori Parasuraman	Kurang teridentifikasi perdimensi yang ada.
5	Mely Malihah , dan Siti Khodijah Parinduri “ Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor Tahun ” Tahun 2020.	Pada penilitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif.	Memiliki persamaan fokus lokasi yaitu di tingkat faskes pertama kecamatan.	Peneliti tidak menjelaskan secara rinci, para pelaku pelaksana program bantuan yang harus terlibat

Sumber : Hasil Olah Penulis 2021

2.2 Landasan Teoritis

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara\ (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan

hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan

pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bnagunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjado tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

2.2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.2.1. Pengertian Kualitas

Pelayanan Dalam menejelaskan pengertian Kualitas Pelayanan ini penulis mengambil beberapa pendapat para ahli yaitu,

1. Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009).

2. Menurut Goetsch dalam Siswanto (2005), kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
3. Tjiptono (2007), mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: 1). Persepsi konsumen 2). Produk/jasa dan 3).Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Lupiyoadi, 2013).

Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

1. Kinerja (performance). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.
2. Keistimewaan produk (features). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini pelanggan) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan

demikian, perkembangan kualitas suatu produk jasa menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.

3. Reliabilitas/keterandalan (reliability). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (malfunction) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk (jasa). Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan.
4. Kesesuaian (conformance). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
5. Ketahanan atau daya tahan (durability). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang dapat diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
6. Kemampuan pelayanan (serviceability). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetisi, kegunaan, dan kemudahan produk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya

penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan kerusakan produk, dan pelayanan lainnya. Variabelvariabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standar perorangan.

8. Kualitas yang dirasakan (percieved quality). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya pelanggan memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen atau penyedia jasa.

2.2.2.2 Pengertian Pelayanan

Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut market guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen. Hal itu mengubah persepsi banyak orang yang awalnya berpegang teguh pada filosofi produk dan penjualan ke filosofi pemasaran. Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan rasa puas atau tidak puasnya terhadap pelanggan. Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia; pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.

Sementara itu S. Lukman dan Moenir dalam Batinggi dan Badu (2009), juga mengatakan “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik

dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Ratminto, 2005). Dengan kata lain, Pelayanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan menangani keluhan dan keramahan terhadap pelanggan.

Pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (Batinggi dan Badu, 2009). Pelayanan akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan. Bisa jadi produk yang dijual sama atau jasa yang ditawarkan juga sama tapi kenapa respon dari masyarakat bisa berbeda? Semua itu disebabkan oleh adanya pelayanan terhadap pelanggan yang berbeda. Prasjo dalam Batinggi dan Badu (2009), mengatakan “pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.”

2.2.2.3 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan

oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013), sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu

kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

3. Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.

Bentuk pelayanan bukti fisik yang ada dalam indikator Berwujud atau bahasa lainnya yaitu *Tangible* biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

4. Empati (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

2.2.3 Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)

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

Puskesmas merupakan organisasi nirlaba yaitu organisasi yang tujuannya bukanlah mencari keuntungan melainkan memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi nya. Pada kakekatnya puskesmas adalah salah satu jenis industry jasa. Oleh karena itu puskesmas harus patuh pada kedahkaedah bisnis dengan peran fungsi manajerialnya. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MENKES/SK.VII/2000, tentang upaya kesehatan Dasar di Puskesmas. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Puskesmas merupakan intitusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jejang tingkat pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat. Puskesmas tetap memiliki fasilitas yang bisa diandalkan untuk melayani pasien. Fasilitas kesehatan dan pelayanan yang bisa di dapatkan di puskesmas terdiri atas rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan kesehatan di puskesmas memang tidak selengkap rumah sakit, namun pasien masih bisa mendapatkan perawatan yang memadai, seperti:

1. Rawat jalan tingkat pertama.

Memberikan pelayanan pencegahan penyakit, konsultasi, dan saran pengobatan pada pasien yang tidak membutuhkan rawat inap.

2. Rawat inap tingkat pertama.

Penanganan rawat jalan yang disertai tambahan fasilitas rawat inap sesuai indikasi medis.

3. Pelayanan skrining kesehatan.

Layanan yang diberikan untuk pasien dengan risiko penyakit kronis, seperti diabetes tipe 2, hipertensi dan kanker serviks.

4. Pelayanan kesehatan ibu dan anak

Pemeriksaan kesehatan ibu hamil, membantu persalinan, perawatan pada masa nifas, menyusui, program keluarga berencana (KB), serta imunisasi dasar bagi bayi dan anak. Khusus dalam membantu persalinan normal, puskesmas juga dapat menyediakan layanan rawat jalan.

Puskesmas sangat penting keberadaannya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pembangunan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten berdasarkan geografi, demografi, sarana dan prasarana, transportasi, masalah kesehatan setempat, keadaan sumber daya yang dimiliki serta beban kerja yang diemban Puskesmas. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

2.2.4 BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Kesehatan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011

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

Dasar Hukum BPJS Kesehatan:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan pasal 52.

Yang tergolong dalam peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi:

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan perundangundangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI) : terdiri dari:
 - a. Pekerja penerima upah dan keluarganya
 1. Pegawai Negeri Sipil
 2. Anggota TNI
 3. Anggota Polri
 4. Pejabat Negara
 5. Pegawai Pemeintah non Pegawai Negeri
 6. Pegawai swasta
 7. Pekerja yang tidak masuk angka 1sd 6 yang menerima upah .Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.

b. Pekerja bukan penerima upah dan keluarganya

1. Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri.
2. Pekerja yang tidak termasuk angka 1 yang bukan penerima upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan.

c. Bukan pekerja dan anggota keluarganya

1. Investor.
2. Pemberi Kerja.
3. Penerima Pensiun, terdiri dari:
 - a) Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun.
 - b) Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun.
 - c) Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun.
 - d) Janda, duda, anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun.
 - e) Penerima pensiun lain, dan
 - f) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veeran atau Perintis Kemerdekaan, dan
 - g. Bukan pekerja yang tidak termasuk angka 1 sd 5 yang mampu membayar iuran (Buku Panduan Layanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan, 2014:1)

Adapun iuran yang ditetapkan bagi pengguna kartu BPJS adalah sebagai berikut:

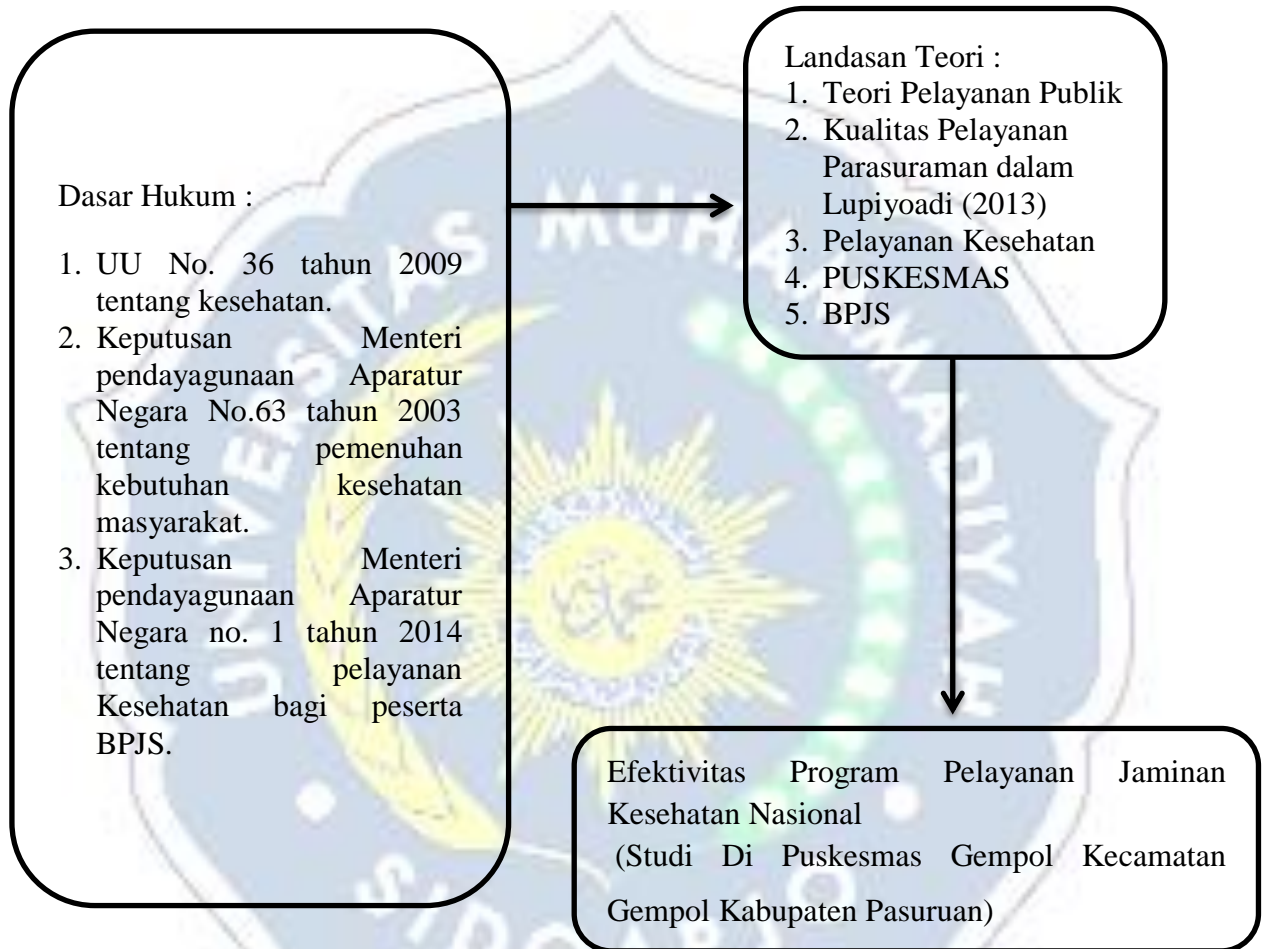
1. Bagi peserta bantuan iuran (PBI) jaminan kesehatan iuran dibayar pemerintah.
2. Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja pada lembaga pemerintah terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% dari gaji atau upah perbulan dengan ketentuan: 3% dibayar oleh pemberi kerja dan 2% dibayar oleh peserta.
3. Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan swasta sebesar 4,5% dari gaji atau upah perbulan dengan ketentuan: 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 0,5% dibayar oleh peserta.

4. Iuran untuk keluarga tambahan pekerja penerima upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua, besaran iuran sebesar 1% dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah.
5. Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dll) peserta pekerja bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja adalah sebesar:
 - a. Sebesar Rp.25.500 (dua puluh lima ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayann di ruang perawatan kelas III.
 - b. Sebesar Rp.42.500 (empat puluh dua ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II.
 - c. Sebesar Rp.59.500 (lima puluh sembilan ribu lima ratus rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas I.
6. Iuran jaminan kesehatan bagi veteran, perintis kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan, iurannya ditetapkan 5% dari 45% gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan III/a dengan masa kerja 14 tahun per bulan dibayar oleh pemerintah.
7. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 setiap bulan. (Buka Panduan Layanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan 2014:21).

2.3 Kerangka Berfikir/Konseptual

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir/Konseptual



(Hasil Olah penulis, 2021) .

Kerangka berfikir dalam penelitian ini merupakan suatu gambaran alur pikiran peneliti mengenai fokus penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol

Kabupaten Pasuruan). Selama peneliti melakukan pencarian informasi melalui pengamatan atau observasi awal ke lapangan serta melakukan wawancara kepada pihak puskesmas. Peneliti menemukan data dan informasi mengenai apa yang sebenarnya terjadi dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional. Peneliti melihat masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam berjalannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut diantaranya yaitu: Masyarakat menganggap pelayanan puskesmas Gempol kurang bermutu, hal ini terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas, Pelayanan Puskesmas kurang memadai dan kinerja staf yang kurang Profesional

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan) ini menggunakan teori efektivitas menurut Subagyo (2005:2) yang mengutarakan bahwa penilaian efektivitas dapat diukur dari empat indikator yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program disini diartikan sejauh mana target pelaksanaan program yang terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

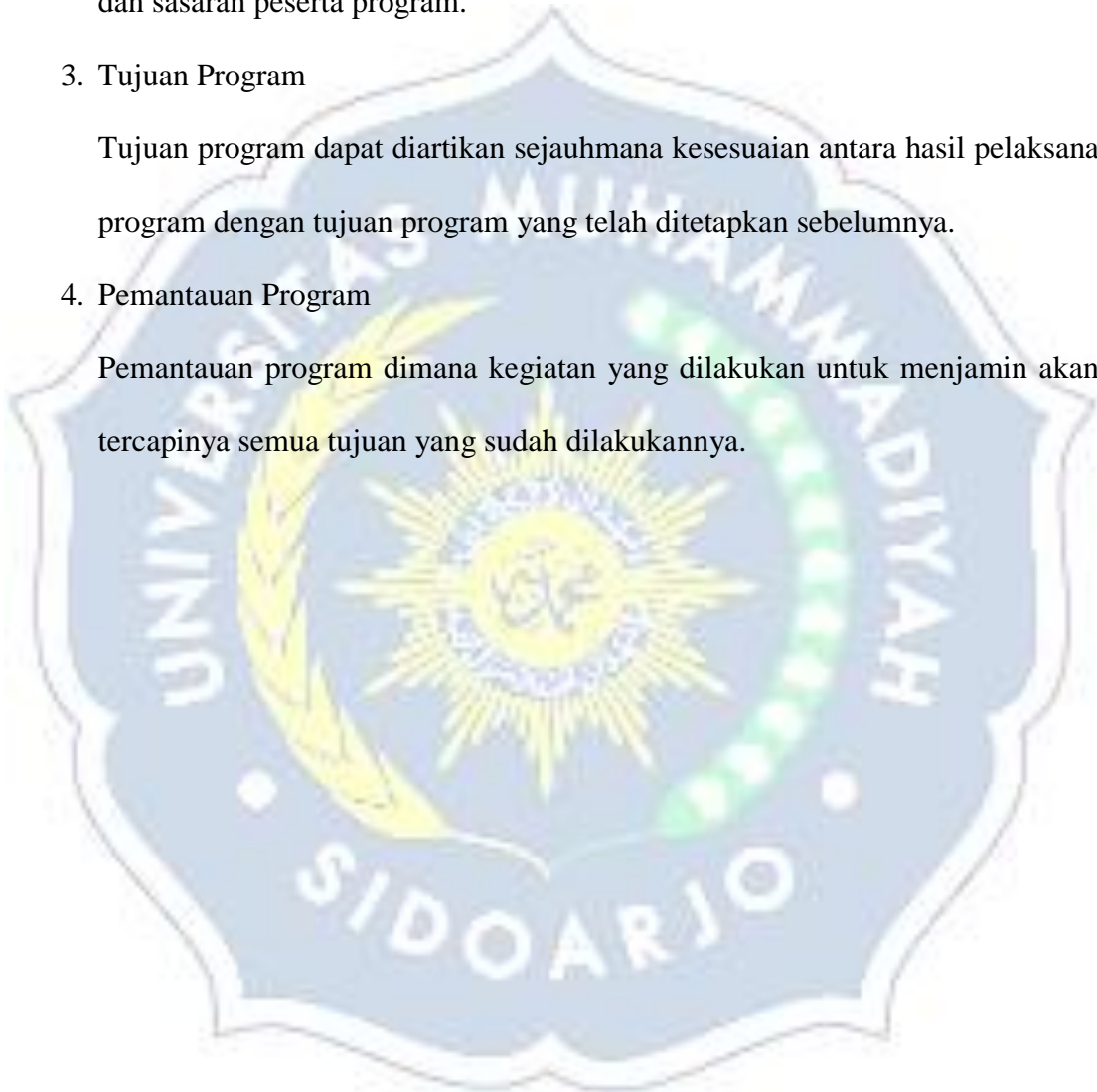
Sosialisasi Program dilihat dari sejauh mana kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program.

3. Tujuan Program

Tujuan program dapat diartikan sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksana program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program dimana kegiatan yang dilakukan untuk menjamin akan tercapinya semua tujuan yang sudah dilakukannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk memperoleh hasil yang baik dalam suatu penelitian, maka diperlukan teknik-teknik secara ilmiah atau biasa disebut dengan metode penelitian. Untuk keperluan itu harus diketahui dan dipelajari hingga tercapainya tujuan yang diinginkan. Hal ini sangat penting karena dengan metode penelitian dapat diperoleh data valid dan relevan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan arah kegiatan penelitian sehingga tujuan penelitian bisa tercapai.

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka Mengetahui Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yang digunakan untuk

memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

3.2 Fokus penelitian

Merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan, fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Dalam Penelitian ini peneliti berfokus pada :

1. Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Mencakup aspek-aspek teori Kualitas Pelayanan seperti:
 1. Keandalan (*Reliability*)
 2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
 3. Berwujud (*Tangible*)
 4. Empati (*Empathy*)
 5. Ketanggapan (*Responsiveness*)
2. Kendala yang dihadapi Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan kegiatan yang dimana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian ini dengan tujuan untuk mempermudah serta memperjelas suatu objek dalam sasaran penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan . Dipilihnya lokasi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan ini karena terdapat berbagai faktor masalah saat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tersebut terlaksana, sehingga penulis tertarik untuk mengambil lokasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan sehingga dapat mencapai dari tujuan utama peneliti.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Purposive sampling dilakukan dengan siapa saja subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Serta membantu dalam penelitian ini untuk menggali informasi terkait dengan pokok permasalahan. Pada penelitian ini terdapat *key informan* dan informan, yaitu:

1. *Key Informan*, merupakan orang yang paling mengetahui atau paham terkait dengan persoalan yang akan diteliti dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan oleh peneliti yakni Sekretaris Puskesmas terkait Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Dipilih karena Sekretaris Puskesmas sebagai pelaksana utama yang menjalankan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di puskesmas Gempol.
2. Informan, adalah subyek sebuah penelitian yang dimana dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian yang sedang dilakukan. Informan dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Puskemas Gempol dan Masyarakat peserta pelayanan JKN. Karena Kasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional mengetahui bagaimana kondisi saat pelayanan berlangsung dan Masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Tabel 3.1

Tabel Informan

No	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1	Sekretaris Puskesmas Gempol	1	Key Informan
2	Kasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional	1	Informan
3	Masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional	2	Informan

Sumber: Hasil olah Penulis (2021).

3.5 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, oleh karena itu data yang didapat harus mendalam secara jelas dan spesifik.

3.5.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika suatu peristiwa terjadi secara langsung. Data primer merupakan sebuah obyek berupa dokumen asli dari pelaku yang disebut first-hand information. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi (Sugiyono : 2011).

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penulis menggunakan data sekunder karena mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain (Sugiyono : 2011). Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa studi pustaka. Contoh sumber data sekunder antara lain : komentar, interpretasi, dan pembahasan tentang data asli.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk penelitian kualitatif dan juga sumber data yang dimanfaatkan maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian adalah :

1. Observasi, teknik ini digunakan dengan cara pengamatan langsung dilapangan atau lokasi penelitian sebelum dilakukan pengisian kuesioner oleh

responden. Faisal dalam Sugiono (2013:64) mengklasifikan observasi menjadi observasi partisipasi (*participant observation*), observasi teras teras dan teras (*overt observation dan covert observation*), dan observasi tak berstruktur (*unstructured observation*). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi partisipatif yang dimana peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini yang paling penting adalah pengumpulan data, peneliti mengamati, memahami dan mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan peristiwa yang terjadi. Adapun observasi awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah bagaimana *Key Informan*, merupakan orang yang paling mengetahui atau paham terkait dengan persoalan yang akan diteliti yakni Sekretaris Puskesmas terkait Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

2. Wawancara, merupakan pertemuan dua orang yang saling memberikan informasi tentang ide tanya jawab nantinya dapat arti dalam suatu tema/topik. Wawancara biasanya teknik dalam mengumpulkan data jika ingin melakukan suatu masalah yang harus di teliti, tapi jika peneliti ini ingin mengetahui ini informan yang lebih mendalam. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

3. Penelitian ini melakukan wawancara yang mendalam artinya untuk mengumpulkan data atau informasi menggunakan tatap muka langsung dengan informan agar nantinya mendapatkan informasi lengkap mengenai topic yang diteliti menggunakan metode wawancara, dapat memperoleh data serta gambaran

jelas tentang Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

Peneliti mewawancarai informan dan memberikan pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti dan selanjutnya ditanyakan langsung kepada informan. Wawancara dilaksanakan dengan tanya jawab kepada informan yaitu Sekretaris Puskesmas pelayanan BPJS

4. Dokumentasi yaitu suatu cara pengumpulan data dengan mengumpulkan data sekunder dan yang ada hubungannya dengan masalah penelitian yang akan dikaji oleh peneliti. Menurut Moleong (2013:217-219), bentuk dokumen dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua yaitu :

a. Dokumen Pribadi

Dokumen pribadi merupakan catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Dokumen pribadi dalam penelitian ini berupa catatan mengenai pengalaman peneliti terkait situasi, perilaku dan pengalaman subjek penelitian.

b. Dokumen Resmi

Dokumen resmi yang digunakan dalam penelitian ini berupa instruksi, peraturan dari lembaga yang digunakan sebagai pedoman organisasi, beberapa bentuk laporan organisasi. Adapun dokumen bisa berupa data/benda penting yang berhubungan dengan Sekretaris Puskesmas pelayanan BPJS.

3.7 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh penulis. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif

yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014:246).

Menganalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Aktivitas dilakukan secara interaktif dan secara terus menerus sampai tuntas. Untuk analisis data, dengan melakukan sesuai pada apa yang dipaparkan oleh Miles dan Huberman (1984:133). Proses analisis terdiri dari empat proses yaitu :

Gambar 3.1

Komponen dalam Analisis Data



Sumber : Miles & Huberman dalam Sugiyono (2011:247).

1. Pengumpulan Data

Tindakan yang dilakukan dengan melakukan riset melalui observasi, wawancara, dan dibuktikan dengan dokumentasi. Setelah itu membaca dan memahami data-data yang sudah terkumpul untuk dilakukan identifikasi dan analisis. Data hasil riset merupakan data yang masih sangat mentah, dari semua data itu dikumpulkan untuk mempermudah melakukan langkah selanjutnya yang akan diambil oleh peneliti (Sugiyono, 2011). Langkah awal yang dilakukan dalam

pengumpulan data adalah dengan cara melakukan observasi terlebih dahulu di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Dimana Observasi yang merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan. Setelah melakukan observasi diperlukan pengumpulan data dengan wawancara. Wawancara adalah tehnik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dengan mencatat atau merekam jawaban-jawaban responden.

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat terkumpul secara maksimal. Setelah dilakukan dengan teknik wawancara selanjutnya pengumpulan data dengan dokumentasi untuk mendapatkan data yang di perlukan. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek peneliti, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya merupakan pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data. Metode yang digunakan yaitu data kualitatif. Yaitu data yang tidak berbentuk angka tetapi data yang berupa data fakta. Adapun data yang di butuhkan penulis adalah data tentang Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

2. Reduksi Data

Melakukan dengan merangkum, memilih dan membuat kategori dari data yang didapatkan melalui sumber dengan beragam teknik pengumpulan data yang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data utamanya berupa kata-kata dan tindakan, maka reduksi data di artikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan terus menerus selama belum ada data benar yang terkumpul. Setelah data yang di perlukan terkumpul, penulis akan mengedit merekam, mencatat jawaban yang telah di berikan oleh informan sesuai dengan fakta.

3. Penyajian Data

Penyajian data kualitatif sesuai dengan pola bentuk matrik, grafik, bentuk bagan, uraian singkat, *network* dan *chart*. Berdasarkan pada tiga pola yang telah digunakan peneliti akan mudah dipahami pada saat laporan akhir penelitian (skripsi). Namun, data yang paling digunakan berupa kata-kata atau kalimat dan perilaku melalui proses wawancara serta pengamatan pada perilaku manusia, dengan merekam dan melakukan pencatatan serta mengambil gambar atau foto. Dan penyajian dapat diartikan sekumpulan informasi mengenai Efektivitas Program Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan). Setelah melakukan wawancara terhadap informan, penulis akan menyajikan data yang bersifat naratif dan akan dilakukan pemaparan.

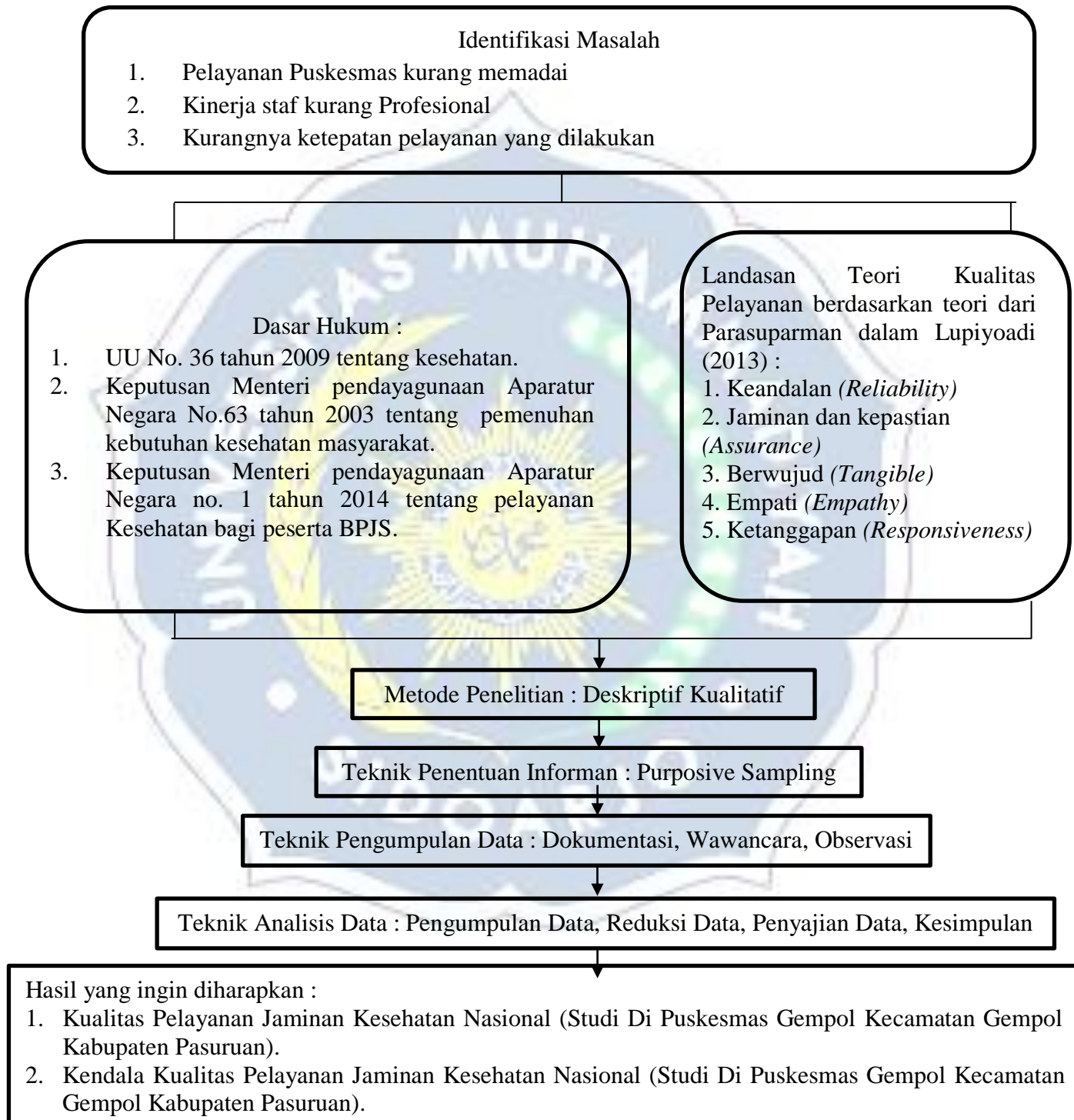
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Dalam mengambil kesimpulan pada analisis data kualitatif merupakan bagian dari proses penelitian secara keseluruhan. Peneliti dapat meninjau kembali pencatatan data yang sudah diperoleh dan mengetahui maknanya terhadap data tersebut. Kesimpulan pada penelitian kualitatif sebagai solusi dari rumusan masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut dapat berupa temuan baru, dengan memperjelas objek yang pada awalnya belum jelas dan mencari solusi dari permasalahan. Selanjutnya data yang sudah didapat akan dipaparkan dan diinterpretasi secara detil. Oleh sebab itu Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap pengumpulan awal didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten pada saat peneliti dilapangan maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel. Data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara kepada informan yang akan ditarik sebuah kesimpulan yang bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan penemuan yang baru.

3.8 Kerangka Penelitian

Gambar 3.2

Kerangka Penelitian



(Sumber: Diolah oleh penulis, 2021)

BAB IV

PENGANALISISAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Objek Penelitian

1. Profil Puskesmas Gempol

Puskesmas Gempol merupakan Puskesmas yang berada di wilayah Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Puskesmas tersebut termasuk tempat kesehatan yang menjadi prioritas masyarakat. Dikarenakan biaya yang terbilang cukup murah, dan jangkauannya pun mudah, terlebih lagi terhadap wilayah yang memang berdekatan dengan puskesmas tersebut. Secara Geografi luas wilayah dalam ruang lingkup Puskesmas Gempol yaitu 3.132,8 km yang dimana berjarak dari Ibukota Kabupaten sendiri sejauh 35 km. Batas – batas puskesmas gempol sebelah Barat yaitu Desa Mandupuro Kecamatan Mojokerto, sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Beji Kabupaten Pasuruan, sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, dan sebelah selatan berbatasan dengan Desa Wonosari.

Secara administrasi Wilayah Kerja UPT Kesehatan Puskesmas Gempol bagian dari Kecamatan Gempol terdiri 15 desa dengan rincian 7 Desa masuk wilayah kerja Kepulungan dan 9 Desa Wilayah UPT Kesehatan Puskesmas Gempol. Adapun desa tersebut yaitu Desa Karangrejo, Desa Bulusari, Desa Legok, Desa Carat, Desa Gempol, Desa Kejapanan, Desa Ngerong, Desa Winong, Desa Watukosek yang dimana dengan rincian jumlah penduduknya adalah sebagai berikut :

Rincian Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Gempol

No	Uraian	Jumlah
1.	Jumlah Penduduk seluruhnya	89.998
	- Laki –laki	45.112
	- Perempuan	44.886
2.	Jumlah KK	27.519
3.	Jumlah Masyarakat Miskin	19.364
4.	Jumlah Bayi(< 1 Tahun)	1.436
5.	Jumlah anak balita(1-4 Tahun)	4.168
6.	Jumlah anak pra sekolah	1.070
7.	Jumlah Wanita Usia Subur	19.632
8.	Jumlah Pasangan usia subur	16.344
9.	Jumlah Ibu hamil	1.446
10.	Jumlah ibu bersalin	1.440
11.	Jumlah ibu nifas	1.436
12.	Jumlah ibu menetek	1.403

Sumber : Puskesmas Gempol 2020.

Berdasarkan data pada tabel diatas didapati bahwasannya jumlah keseluruhan penduduk di Kecamatan Gempol yaitu sebanyak 89.998 jiwa. Dimana jumlah tersebut terbagi kedalam jumlah penduduk perempuan sebanyak 44.886 jiwa dan penduduk laki-laki sebanyak 45.112 jiwa dengan jumlah KK (Kartu Keluarga) sebanyak 27.519 KK. Dari jumlah KK tersebut terdapat penduduk di Kematan Gempol yang memang berada di garis kemiskinan atau masyarakat yang kurang mampu yaitu sebanyak 19.364. selain daripada itu,

terdapat jumlah bayi yang kurang dari satu tahun yaitu sebanyak 1.436 serta jumlah bayi yang berusia 1-4 tahun berjumlah 4.168. kemudian data yang ada di puskesmas Gempol juga ditemukan jumlah wanita usia subur sebanyak 19.632, jumlah pasangan usia subur berada di jumlah 16.344, jumlah ibu hamil di Kecamatan Gempol sebanyak 1.446, lalu jumlah ibu bersalin sebanyak 1.440, jumlah ibu nifas sebesar 1.436, dan kemudian jumlah ibu meneteki 1.403.

2. Visi dan Misi Puskesmas Gempol

Dalam berjalannya Puskesmas Gempol pada saat ini, tentunya tidak akan luput dari Visi dan Misi yang diemban oleh Puskesmas Gempol itu sendiri. Dimana Visi yang merupakan cita-cita, impian dan keinginan sebagai pandangan jauh ke masa depan untuk mencapai hal yang diinginkan. Dan misi yang artinya suatu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan serta langkah-langkah dalam mewujudkan visi yang telah dibuat. Visi dan misi Puskesmas Gempol adalah sebagai berikut :

A. Visi

Visi PUSKESMAS GEMPOL

**Menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Yang Berdaya Guna
Menuju Masyarakat Yang Maslahat**

B. Misi

MISI PUSKESMAS GEMPOL:

- Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang optimal dan terjangkau oleh seluruh masyarakat

- Meningkatkan peran serta kemandirian masyarakat dalam upaya pembangunan kesehatan
- Meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan

C. Tujuan

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berdaya guna dengan menerapkan pelayanan yang optimal serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Gempol

D. Sasaran

1. Kesehatan pasien/penderita dan masyarakat .
2. SDM tenaga kesehatan (kompetensi, jumlah dan mindset-nya).
3. Lingkungan fisik dan non fisik yang berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat.
4. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan (bangunan/ gedung, transportasi, alat medis dan non medis, dll)
5. Peran serta lintas sektor dalam menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.

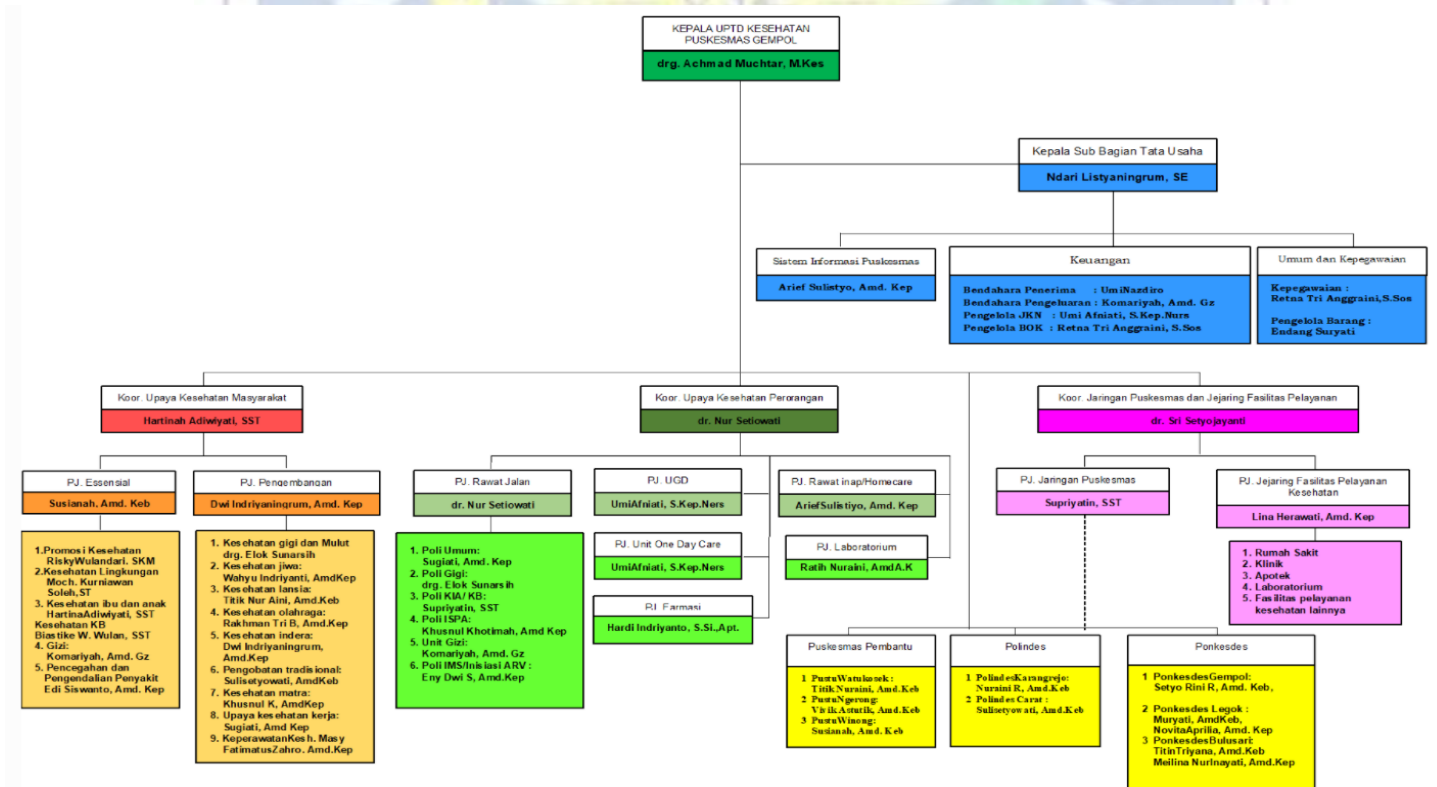
E. Strategi dan arah kebijakan

1. Optimalisasi sumber daya tenaga kesehatan dengan meningkatkan kemampuan, kualitas dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
2. Meningkatkan ketersediaan sarana pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh masyarakat.

3. Optimalisasi standar operasional prosedur (SOP) menuju pelayanan bermutu.
4. Meningkatkan infrastruktur dan manajemen Puskesmas
5. Menggerakan/ meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kesehatan

Dengan Visi dan misi diatas diharapkan untuk Puskesmas Gempol bisa berjalan sesuai yang telah disusun dan diinginkan sebelumnya. Bisa dilihat bahwasannya selain adanya Visi dan misi yang ada, disamping itu juga terdapat sebuah tujuan, sasaran, serta strategi dan arah kebijakan yng sebagai pelengkap keberlangsungan akan berjalannya Puskesmas Gempol.

GAMBAR 4.1
STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS GEMPOL 2020



Sumber : Puskesmas Gempol 2021.

3. Tata nilai dan Motto Puskesmas Gempol

Pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Gempol memiliki sebuah Tata nilai yang ditanamkan untuk melayani setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Puskesmas Gempol tersebut. Setiap pegawai yang ada di Puskesmas Gempol harus selalu melaksanakan Tata Nilai yang sudah ada dan telah disetujui sebagai bentuk pedoman pelayanan kepada masyarakat. Dimana Tata Nilai itu sendiri yaitu berasal dari kata G.E.M.P.O.L , dimana setiap perhurufnya memiliki makna tersendiri sebagai berikut :

1. GIAT

Yang artinya memiliki sebuah rasa semangat dalam diri setiap pegawai di Puskesmas Gempol untuk melayani masyarakat ketika datang.

2. EMPATI

Yang artinya dalam diri setiap pegawai harus memiliki sikap yang ramah, senyum, sopan santun, mempunyai rasa peduli serta kesiapan untuk menindaklanjuti sebuah keluhan yang dirasakan oleh masyarakat.

3. PROFESIONAL

Yang artinya konsistensi dalam melaksanakan sebuah tugas serta tanggungjawab yang sudah diatur sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan sesuai pula dengan kompetensi serta tupoksi dalam perundang-undangan yang berlaku.

Selain tata nilai yang berlaku dalam melakukan pelayanan terhadap pasien yang datang di Puskesmas Gempol, terdapat pula sebuah Motto yang

diberlakukan di Puskesmas Gempol, dimana Motto tersebut merupakan sebuah semboyan atau sebuah pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari Puskesmas Gempol sebagai acuan dalam pelayanan yang maksimal kepada setiap masyarakat yang datang ke Puskesmas Gempol. Motto tersebut yaitu “ Kami Melayani dengan HATI ” . dimana “HATI” tersebut memiliki arti :

1. Humble : yaitu rendah hati, dalam memberikan sebuah pelayanan mengharuskan selalu bersikap rendah hati
2. Attentive : yaitu penuh dengan perhatian, terhadap keluhan atau permasalahan yang sedang dirasakan oleh masyarakat yang datang ke Puskesmas Gempol
3. Tenderness : yaitu adanya kelembutan, selalu mengutamakan sikap sopan dan santun kepada setiap masyarakat yang datang ke Puskesmas Gempol.
4. inspiring : yaitu menginspirasi, dapat menjadi panutan bagi masyarakat.

4.2 Penyajian Data

4.2.1 Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *Reliability* memiliki sebuah pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan. Dimana para pelaksana sendiri diharuskan memiliki tingkat pemahaman dan memiliki keahlian terhadap bidang yang sedang

dijalankan dan yang sedang ditugaskan kepada para pelaksana yang telah ditunjuk sebelumnya. Berikut Keandalan atau *Reliability* dalam kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan) menurut ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha seperti di bawah ini :

“kalau bicara perkara keandalan atau keahlian disini ya tentu kita sudah bisa dikatakan kompeten ya mbak, nggak memungkinkan kalau kita ini terpilih gitu aja, pasti melalui tahapan-tahapan yang ada. Nggak sertya merta asal tunjuk orang aja begitu. Kita juga memperhatikan bagaimana kinerjanya, bagaimana polah-polahnya selama bekerja, pantas atau endak kayak nduduki jabatan tersebut ya kan. Semua sudah ada kriteria masing-masing mbak. Jadi saya rasa untuk keandalan atau bisa dibilang keahliannya mungkin ya, sudah cukup sih mbak, sudah kita tunjuk sesuai dengan kompetensinya petugas-petugas tersebut dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan diatas didukung dengan pernyataan dari ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha. Sebagai berikut :

“keandalan disini sudah diperhitungkan sebagaimana mestinya ya mbak, dari para atasan kita sudah ada syarat-syarat untuk berada pada tugas pelayanan dalam Jaminan Kesehatan Nasional itu. Kita tidak bisa tiba-tiba seperti mengajukan diri kita sendiri. Ya mungkin sisi lainnya itu mungkin memang ada yang menawarkan diri. Tapi nantik selebihnya yaa.. kembali lagi siapa yang terpilih dalam menjalankan tugas untuk pelayanannya mbak” (Hasil wawancara 18 Desember 2021).

Dari wawancara terserbet bisa didapati bahwasannya untuk keandalan (Reliability) sendiri dari para pegawai tidak ada permasalahan. Dimana para pegawai yang bertugas sudah disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki dari pegawai yang ditugaskan untuk melayani masyarakat yang berobat ke Puskesmas Gempol. Pemilihan akan pegawai yang ditugaskan sudah memiliki kriteria

tersendiri sesuai ketentuan yang dibutuhkan. Tidak langsung merujuk pada orang tanpa mengetahui dan memahami akan tugasnya.

Kemudian pernyataan tambahan dikemukakan oleh Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha yaitu ibu Ndari Listyaningrum seperti dibawah ini :

“ Tidak dipungkiri ya mbak, kalau misalkan kita ada di saat pelayanannya yang lagi banyak pelanggannya itu, lagi banyak yang datang orang-orang pada berobat semua, ya tidak dipungkiri memang disini kita ada sih kayak keteter-keteter begitu. Sumber Daya Manusianya disini kalau untuk pas rame ya memang saya rasa sedikit kurang.apalagi kalau ada yang tiba-tiba tidak bisa datang tapi belum memberitahu sebelumnya. Yaa kita carik orang yang memang bisa mengganti posisi itu tadi loh mbak. Ya kan tiap petugas seng masuk disini sudah ada tugas-tugasnya masing-masih seh ya mbak. Belum lagi kalau ada yang ada seng ijin telat seperti itu. Kita memang ada kendala disitunya mbak. Nah tapi kalau misalkan mbaknya tanyak pekar sudah sesuai keahlian ataukah belum, tentu rana kita dan dipilihnya para petugas mesti dan sudah pasti sudah dalam kemampuan yang diperlukan begitu mbakk” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Hal yang serupa juga diungkapkan pula oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs. Seperti dibawah ini :

“ iya mbak ada masalah juga memang kalau untuk lagi rame-ramenya. Kita disini kalau untuk tenaga non kesehatan kayak administrasi gitu ya mbak, memang sudah lumayan. Tapi kan hal itu dibagi lagi ke bidang yang lainnya. Seperti ke kasir, kemudian dokumen, kemudian pendaftaran, terus lain-lainnya juga. Banyak, tapi ya begitu, sudah terbagi kan. Jadi kalau dibilang kita untuk pelayanannya lama ya memang terkadang seperti itu kalau puskesmas Gempol ini pasiennya lagi banyak.” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan diatas kemudian diperkuat kembali oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“yaa.. ya apa ya mbak, sebenarnya masyarakat iku sangat-sangat diuntungkan loohh mbak adanya Puskesmas, terus ketambahan sama yang bantuan jaminan-jaminan itu. Disini kan ya sudah tersedia toh, ya kita berasa sangat senang lah mbak tentunya. Tapi ya gitu mbakk, pelayanannya itu loh kadang lama, antrinya lama. Saya gak paham apa emang gini ta gimana yo gatau mbak yoo.., cumak memang seng tak rasa iku loh mbakk luamaa seng buat pengguna Jaminan-jaminan Kesehatan ikuuu” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Pernyataan yang hampir sama juga dikatakan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang kedua yaitu ibu Lasmini munaroh, seperti berikut ini :

“Bagus kok mbak bagus. Saya rasa pelayanannya itu bagus. Membantu juga mbak kita gak jauh-jauh dari rumah kalau berobat. Pelayanannya saya suka. Ramah juga, ya memang kadang ada petugas yang agak asem mukanya mbak. Tapi tetep top menurut saya. Kalau antrinya ya memang antri ya mbak. Saya juga pernah berobat sebelum jam kerja tapi habis jam kerjaq itu saya tunggu kok belum di mulai-mulai juga gitu mbak. Sesekali sih mbak yang saya rasa kalau terlambat-terlambat begitu. Kurang tau sama yang lain tapi ya mbak. Tapi ya memang agak telat sedikit dalam pelayanannya. Dan antri.” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Dari wawancara diatas, untuk keandalan petugas pelaksanaan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol Kecamatan Pasuruan ini sudah bisa dikatakan baik dan sesuai, akan tetapi untuk pelaksanaan yang ada ketika dilapangan terkadang sering terjadi sebuah kendala dimana pada saat pasien pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional sedang membeludak, sering terjadi keterlambatan pelayanan, tidak bisa dilaksanakan secara cepat terlaksana dan

terlayani yang mengakibatkan antrian cukup lama. Pelanggan penerima pelayananpun juga ikut serta merasakan adanya kekurangan tersebut.

Selain daripada hal itu, kekurangan dalam Sumber Daya Manusia dalam pelayanan yang ada di rasa kurang, karena ketika ada salah satu petugas pelayanan sedang terjadi kendala yang dimana seperti izin, kemudian tiba-tiba terlambat tanpa pemberitahuan sebelumnya, para pelaksana pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol tidak bisa langsung teratasi ataupun terisi secara langsung. Karena setiap petugas itu sendiri sudah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai yang diperintahkan. Sehingga apabila Sumber Daya Manusia dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat tersebut berkurang, maka akan berdampak pula terhadap pelayanannya tidak bisa berjalan secara optimal. Berikut jumlah data Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Puskesmas Gempol :

TABEL 4.2

JUMLAH SUMBER DAYA MANUSIA DI PUSKESMAS GEMPOL 2021

No.	Uraian	Jumlah
1.	Dokter	3
2.	Dokter Gigi	1
3.	Bidan Induk	10
4.	Bidan Desa	9
5.	Perawat	22
6.	Perawat Gigi	1
7.	Sanitarian /HS.	1

8.	Asisten Apoteker	1
9.	Analisis Laboratorium	2
10.	Juru Imunisasi	1
11.	Tenaga Administrasi	7
12.	Sopir	2
13.	Petugas Gizi	2
14.	Tenaga Kebersihan	3
15.	Apoteker	1
16.	Promosi Kesehatan	1
	TOTAL	67

Sumber : Puskesmas Gempol 2021.

Seperti yang ada pada tabel diatas dan wawancara yang telah dilakukan didapati bahwa untuk pada Sumber Daya Manusia di Puskesmas Gempol ketika terjadi lonjakan pasien yang datang untuk berobat, seringkali pelayanan yang ada terkesan menjadi lama dan antri. Dikarenakan beberapa faktor yang salah satunya yaitu keterlambatan pegawai pelayanan, kemudian ijin yang mendadak. Pada dasarnya untuk tenaga administrasi pada jumlah yang ada pada tabel sebanyak 7 orang, akan tetapi dari jumlah tersebut sudah memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai kompetensi. Sehingga, apabila terjadi ada pegawai pelayanan yang berhalangan hadir atau datang tidak tepat waktu, tidak bisa langsung merujuk pada pegawai non medis yang lain karena dikhawatirkan akan mengganggu akan tugas sebelumnya dan akan terjadi *double job*.

2. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian disini diartikan sebagai pengetahuan , kesopanan dan serta sikap yang diemban oleh para pegawai yang berlaksana. Dari sikap tersebut apabila telah berjalan dengan semestinya, akan menimbulkan rasa percaya dari para pelanggan atau pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gempol. Kompeten yang ada dalam jaminan dan kepastian disini yaitu meliputi komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

1. Komunikasi

Komunikasi adalah hal yang terpenting ketika adanya sebuah pelayanan yang dimana komunikasi sebagai narahubung antara pelanggan serta penyedia pelayanan. Tanpa sebuah komunikasi yang jelas, tidak akan mencapai keberhasilan terhadap kualitas pelayanan tersebut. seperti yang disampaikan pernyataan dari ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti di bawah ini :

“komunikasi kita disini cukup baik mbak. Entah antara pegawai dengan pegawai, ataupun pegawai dengan para pasien yang datang. Kita disini memaksimalkan dalam adanya komunikasi. Dimana komunikasi itu menjadi tolak ukur kualitas kami. Kalaupun misal di Puskesmas Gempol ini ada kegiatan baru, ada penyuluhan, ataupun ada sosialisasi, kita pasti langsung menformasikannya kok mbak. Yaa.. bukan Cuma itu, kita juga dengan para pelanggan juga memberitahukan kalau memang ada kekeliruan, serta kami lalu tunjukkan yang mana yang tepat gitu. Komunikasi sih kita gak ada masalah ya mbak. Aman-aman saja” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Hal tersebut kemudian diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs. Seperti berikut :

“baik mbak, baik. Kita tidak ada kendala yang berarti perkara tentang komunikasi. Sosialisasi dilakukan, contoh-contoh pamflet juga ada disini ya seperti yang mbaknya lihat di depan tadi kan ada tuh. Itu juga salah satu bentuk komunikasi kita untuk masyarakat. Nah, kalau untuk komunikasi terhadap pegawai kita sendiri sih biasanya kita lakukan rapat gitu mbak. Arahan-arahan apabila ada yang belum dipahami juga kita laksanakan biar tidak ada miss komunikasi begitu ya kan mbak.” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Kemudian diperkuat kembali oleh pernyataan dari masyarakat masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Lasmini munaroh seperti dibawah ini :

“komunikasi ke masyarakatnya bagus kok mbak. Terkadang ada sosialisasi juga disini kepada masyarakatnya. Kemudian kalau ke puskesmasnya juga kita ada arahan juga kalau mau ada urusannya gitu” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“baik mbak, saya pun awalnya punya kartu yang asuransi kesehatan itu, yang JKN ya tahu dari sosialisasi. Disitu kita dikasih tahu cara penggunaan, terus cara pendaftarannya bagaimana, lalu ya tiap bulannya biayanya bagaimana. Kita dikasih tahu mbak dari sosialisai itu tadi”

Dari wawancara yang dilakukan diatas bisa disimpulkan bahwasannya untuk komunikasi sendiri sudah terlaksana dengan baik dan berjalan dengan semestinya. Sebagaimana yang telah disampaikan antar pegawai atau dengan pelanggan pengguna pelayanan juga sudah diberlakukan komunikasi. Salah satu

contoh komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat yaitu dengan adanya sosialisasi di masyarakat, mengumpulkan para masyarakat untuk memberikan sebuah informasi untuk keberlangsungan komunikasi yang sedang dilakukan.

GAMBAR 4.2

SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PUSKESMAS GEMPOL



Sumber : Puskesmas Gempol (2020).

Komunikasi disini sudah dilakukan terutama kepada masyarakat. Bisa kita lihat pada gambar diatas bahwasannya komunikasi terhadap masyarakat telah dilaksanakan. Salah satunya yaitu dengan adanya sosialisasi mengenai Jaminan Kesehatan Nasional yang dijalankan. Hal tersebut dilakukan guna sebagai pemahaman masyarakat mengenai adanya program Jaminan Kesehatan Nasional yang ada di Puskesmas Gempol. Sosialisasi tersebut menginformasikan tentang tata cara pendaftaran Jaminan Kesehatan Nasional, biaya setiap bulannya dan

lain sebagainya. Sehingga untuk komunikasi sendiri terhadap kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan nasional di Puskesmas Gempol dinilai sudah terlaksana dengan baik.

2. Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas (*credibility*) merupakan suatu persepsi dimana seseorang bisa melihat terhadap sifat dan sikap pada orang lain. Dimana sikap dan sifat tersebut bisa menimbulkan rasa percaya atau yang dapat dipercaya. Apabila seseorang mempunyai kredibilitas yang tinggi dalam sebuah pelayanan, dari situlah nanti bisa mendapatkan sebuah kepercayaan serta adanya tanggungjawab yang diemban atas segala sesuatu halnya. Sehingga dari situ nantinya bisa mampu diterima oleh khalayak. Seperti halnya Pada Kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol ini, tentunya harus memiliki kredibilitas yang tinggi agar bisa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Seperti yang diungkapkan pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs sebagai berikut :

“kredibilitas seperti apa yang bagaimana dulu yang mbaknya maksud, kalau kredibilitas dalam rana kepercayaan masyarakat terhadap kami para pegawai, atau para pelayanan kesehatan saya rasa tidak ada masalah mbak. Kita cukup mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Contohnya semakin hari, pasien yang membutuhkan pelayanan disini semakin banyak mbak. Bukan yang malah seperti berkurang begitu dan sepi, tidak. Kita semakin tahun pengunjung kita semakin ramai, malah mungkin terkadang kita sampai kewalahan ya mbak. Sampai antri terkadang lama. Tp ya selalu kita upayakan pemaksimalan agar lebih baik lagi dalam pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Gempol ini” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Selain daripada itu, hal serupa juga diungkapkan oleh masyarakat masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“ohh kayak tanggungjawab gitu ta mbak, sebenarnya bagus kok mbak. Cuma ya itu loh, kadang pelayanannya memang lama kalau pas lagi rame itu. Kalau pas pasien-pasien pada datang buat berobat. Apalagi kalau musim hujan kayak begini kan mbak banyak juga orang yang sakit. Ya tentu rame jadiny antri. Kepercayaan juga kalau dari saya sendiri ya saya punya rasa percaya. Punya harapan juga tentunya mbak. Ya pokoknya menurut saya bagus lah mbak. Cuma kekurangannya kadang lamban” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021) .

Pernyataan diatas kemudian diperkuat dengan pernyataan oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti di bawah ini :

“tanggung jawab serta kepercayaan yang ada dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional ini tidak ada kendala dari yang saya lihat. Kredibilitas dari pegawai saya rasa tidak perlu dipertanyakan kembali. Karena dari masing-masing para pegawai pastinya harus menyadari mbak bagaimana tugasnya, bagaimana fungsinya dalam pelayanan, harus tahu itu. Harus sesuai aturan yang sudah diberlakukan. Masyarakat disini juga mempercayakan semua kepada kami. Kalau memang ada sedikit kesalahan saya rasa masih wajar ya mbak. Yaa namanya manusia pasti dari sisinya punya kesalahan. Tapi tidak ada masalah yang mengganggu disini” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021) .

Dari pernyataan para informan diatas mengenai kredibilitas dalam pelayanan Jaminan Kesehatan nasional yang ada di Puskesmas Gempol dirasa sudah cukup baik. Dimana masyarakat memang mempercayakan untuk pelayanan kesehatannya kepada Puskesmas Gempol. Dimana dari tahun ke tahun pengunjung atau pasien yang datang ke Puskesmas Gempol selalu mengalami kenaikan. Tanggungjawab akan pekerjaan yang diemban oleh pegawai juga dilaksanakan sebagaimana tugas dan fungsinya yang telah ditentukan.

Akan tetapi hal tersebut sedikit mengalami perbedaan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat. Dimana kredibilitas yang diantaranya meliputi tentang tanggung jawab serta kepercayaan kepada pegawai pelayanan kesehatan tersebut memang sudah baik. Namun, apabila terjadi lonjakan pengunjung atau pasien yang berobat, pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Gempol sedikit mengalami keterlambatan, membuat pasien-pasien yang datang ke Puskesmas Gempol menjadi antri tidak segera mendapatkan pelayanan.

3.Kompetensi (*competence*).

Suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas dalam sebuah bidang tertentu sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Selain itu ada pula yang mengartikan sebagai suatu keterampilan, pengetahuan, sikap dasar, dan nilai yang terdapat dalam diri seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir serta bertindak secara konsisten. Pada kualitas pelayanan Jamninan Kesehatan Nasional di Puskemas gempol ini suatu kompetensi sangatlah diperlukan. Seperti halnya yang di ungkapkan dari pernyataan oibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya mbak, kemampuan para pegawai disini sudah dalam kategori yang baik. Yaa bisa dikatakan sudah sesuai dengan tugas-tugas yang diberikan. Nggak ngawur juga lah kita mbak walaupun harus memilah para pegawai yang ditugaskan. Nggak angger nunjuk ibarat kata. Kalau sembarangan, misal dilapangan ada kurangnya, ya semua ikut kena mbak. Mangkannya disini pemilihannya selektif tentu ” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs seperti dibawah ini :

“kita tidak ada masalah mbak dengan yang namanya kemampuan. Kita disini punya dedikasi, punya kualitas yang tinggi dalam pelayanan. Tidak bisa diragukan begitu saja tentang kemampuan kita. Tidak bisa dianggap sepele” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Dari pernyataan para narasumber diatas, didapati bahwasannya mengenai kemampuan atau secara definisi sebagai sebuah kecakapan yang ada dalam diri seseorang, bisa disimpulkan pegawai yang ada di Puskesmas Gempol dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional sudah dikategorikan baik. Dimana para pegawai tidak sekedar ditugaskan tanpa adanya sebuah kemampuan yang dimilikinya. Dengan adanya sebuah kemampuan yang mumpuni, diharapkan bisa menunjang terhadap kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol.

4. Keamanan (*security*)

Dalam kualitas pelayanan mengenai Jaminan Kesehatan Nasional untuk pelanggan sendiri atau pasien yang datang haruslah diberikan adanya rasa aman. Dimana aman tersebut memiliki banyak macamnya. Apabila para pelanggan itu sendiri sudah mendapatkan dan bisa merasakan aman tersebut, tentu masyarakat akan menganggap keberhasilan akan kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol ini bisa dikatakan baik dan berhasil. Seperti yang diungkapkan ibu Umi Afniati S.kep, Nurs seperti dibawah ini :

“data-data pribadi misalnya mbak, kita tidak mungkin menyalahgunakan data dari masing-masing pasien kita ini. Data pribadi dari mereka adalah hal utama bagi kami yang harus kita jaga. Kemudian selain itu untuk obat-

obat yang kita berikan pun kita tidak asal terima. Kita lihat dahulu seperti kadaluarsanya, pembuatannya dimana, kemudian sudah mendapatkan izin atau belum semua sudah kita coba untuk semaksimal mungkin. Saya rasa kita sudah memberikan keamanan itu untuk pelanggan” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“saya percaya kalau data kita aman. Nggak mungkin brani kalau sampai menyebarluaskan mbak. Kalau seperti itu kan ada payung hukumnya. Jadi saya rasa merekapun juga sudah pasti tidak mungkin untuk menyebarluaskan data profil kita yang sebagai pengguna Jaminan Kesehatan Nasional ini. Obat-obat juga sama pasti ya mbak. Kan tidak lucu kalau sampai ada yang keracunan karena obat yang diberikan tidak sesuai. Saya percaya mbak kalau sudah diberi keamanan tersebut. (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Kedua dari pernyataan narasumber kemudian didukung kembali pernyataan yang jelaskan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang kedua yaitu ibu Lasmini munaroh seperti dibawah ini :

“wah kalau tentang itu ya sudah pasti kita ini percaya bahkan yakinlah mbak 100% kalau Puskesmas itu ya sudah diberikan keamanan. Seperti yang mbak bilang tadi misal obat, apalagi tentang data pribadi. Tidak mungkin mudah untuk memberikan informasi tersebut kepada orang lain.saya yakinnya sih dijaga sih mbak” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasannya mengenai perihal keamanan yang ada di Puskesmas Gempol yang di antaranya seperti obat-obatan ataupun data pribadi dari masing-masing pasien yang ada di Puskesmas Gempol sudah dirasa aman. Pihak Puskesmas Gempol pun terjamin akan keamanan yang diberikannya. Tidak akan berani memberikan seperti obat-obatan yang belum lolos uji dan belum ada ijin edarnya. Begitu pula dengan data pribadi, informasi

profil dari individu pasien tidak akan mudah untuk mendapatkannya karena sudah menjadi kewajiban dari Puskesmas Gempol sendiri untuk menjaga keamanannya.

5. Sopan santun (*courtesy*).

Dalam pemberian pelayanan untuk masyarakat haruslah mempunyai kepribadian yang baik untuk melayani. Kepribadian yang baik tersebut diantaranya memiliki sikap sopan santun, yang artinya memiliki sikap yang ramah tamah kepada para pelanggan Puskesmas Gempol yang datang. Jika tidak memiliki rasa sopan santun ketika melaksanakan tugas terlebih pelayanan, maka akan mengakibatkan pelanggan tidak merasakan nyaman dengan apa yang kita lakukan. dari situ kualitas nantinya bisa dinilai langsung melalui sikap awal ketika memberikan sebuah pelayanan. Pada kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas gempol ini sopan santun adalah hal yang penting. Seperti halnya yang di ungkapkan dari pernyataan oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“pada dasarnya pelayanan yang baik itu kan memang terlihat dari pelayanan yang diberikan ketika melayani pada saat kedatangan pasien-pasien kita yang sedang ingin berobat ya kan mbakk, kalau untuk pedoman kerja kita dalam memberikan sebuah pelayanan, kita tentu memberikan yang terbaik. Kita berlakukan untuk setiap pegawai disini melakukan 5S yaitu (senyum, salam , sapa, sopan, serta santun). Kita berpegang disitu terus mbak. Ketika rapat bersamapun juga selalu dibahas harus mengedepankan pelayanan yang baik kepada para pasien-pasien yang datang” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat dari paparan yang diungkapkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs seperti dibawah ini :

“seperti yang mbaknya mungkin sering tahu diluaran. Budaya kerja yang terutama pada pelayanan itu haruslah memiliki sikap yang baik. Seperti salam, senyum, sapa dan lain-lainnya itu disini sebagai acuan ya mbak ya. Kalaupun memang ada pegawai dari kami yang memberikan pelayanan yang kurang baik untuk pasien, pasien tersebut bisa melaporkan kepada kami, dan nantinya akan kami lakukan tindak tegas terhadap pegawai tersebut. Saya jamin nanti pasti akan ditindak lanjut.” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Dari pernyataan kedua pegawai yang ada di Puskesmas Gempol tersebut, kemudian didukung dari pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang kedua yaitu ibu Lasmini Munaroh seperti dibawah ini :

“ kita dilayani dengan baik. Pegawai-pegawainya juga baik, ramah mbak. Tidak ada yang ketus banget. Selalu pakai senyum sama sopan. Kita tidak tahu juga diarahkan kemana-kemana gitu. Baik lah mbak pokoknya wes” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Paparan tersebut selanjutnya diperkuat oleh pernyataan yang dikeluarkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“pelayanan Puskesmas Gempol baik. Saya tidak ada keluhan dengan pelayanannya. Tidak ada hal yang perlu saya kritik istilahnya mbak. Selama saya berobat disana, alhamdulillah saya tidak pernah mendapatkan pelayanan yang sekiranya jelek kepada saya. Baik –baik. (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Dari penjelasan para narasumber diatas yang sudah memberikan pernyataan didapati bahwasannya sopan santun (*courtesy*) dalam kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol sudah dilakukan dengan baik. Dimana para pegawai yang ada selalu melakukan budaya kerja yaitu 5S yang diantaranya seperti senyum sapa, salam, sopan, dan santun. Budaya yang

menjadi acuan melaksanakan pelayanan tersebut kepada pasien-pasien yang datang memberikan dampak yang positif .

Pemaksimalan pelayanan dapat menciptakan dampak positif untuk pegawai maupun untuk pasien itu sendiri. Sebagai pasien apabila di diberikan pelayanan dengan sikap yang baik, sikap yang memiliki sopan santun tentu akan merasa dihargai dan diprioritaskan kebutuhannya. Begitupun dengan pegawai-pegawai yang ada. Bisa menimbulkan kepercayaan kepada mereka dan dari situ pula bisa meningkatkan Kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di lingkungan Puskesmas Gempol.

3. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol ini dalam artinya yaitu bentuk fisik, bentuk fisik tersebut diantaranya seperti adanya sebuah penampilan serta sarana dan prasarana fisik dari Puskesmas Gempol yang memadai ini dimana nanti bisa menjadi tolak ukur bagaimana sebagai bentuk faktor pendukung terhadap pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional yang diberikan untuk masyarakat. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang nyata dan memadai, tentu tidak akan bisa memberikan sebuah kepuasan terhadap masyarakat yang datang untuk berobat. Berikut pernyataan yang diberikan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“kami menyiapkan sarana dan prasana yang dibutuhkan memang mbak. Tapi ya balik lagi kalau para pasien yang berobat sedang tinggi-tingginya ya kita mengalami kekurangan jumlah tempat duduk yang disediakan. Saya rasa memang perlu adanya sebuah cadangan atau tambahan tempat

duduk, akan tetapi ruangan kita sendiripun tidak luas. Dari situ apabila kitanya pasien terjadi pempludakan ya terpaksa dari para pasien ada yang harus berdiri, kemudian memang kekurangan kita didalam ini saya rasa belum tercukupinya AC/Kipas Angin yang memadai. Jadi tidak ada suasana yang nyaman apabila terjadi pempludakan dan tentu akan sangat mengganggu sekali kepada pasien yang datang. Cuma memang belum ada tanggapan lagi bagaimana solusi selanjutnya sampai sekarang” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan yang dikeluarkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“waduh benar mbak saya rasa juga begitu. Saya rasa ruang tunggunya pasien-pasien yang datang itu kurang gitu itu loh mbak. Belum lagi kadang tempat duduk yang disediakan Cuma sedikit. Belum lagi kursinya dibatasi satu-satu kan mbak ada tanda silangnya, ya jadi banyak yang nggak kebagian tempat duduk jadinya. Pada berdiri rata-rata kalau nggak gitu ya saya pernah kayak duduk diluar gitu Cuma ya kan nggak kedengeran nanti kalau dipanggil, sama itu loh mbak panas gitu yang tak rasain. Kipas seh ada ya mbak. AC juga ada, tapi kalau rame itu nggak berasa apa-apa mbak. Nggak nyaman waktu itu saya jadinya. Cuma ya bagaimana lagi” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Hal tersebut kemudian didukung dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunkasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“tidak dipungkiri kalau dalam antrian yang banyak itu kita memang kekurangan ruang buat para pasien yang datang mbak. Tempat duduk cadangan sebenarnya ada, tetapi kita tidak bisa masukkan begitu saja di dalam ruangan. Karena saya rasa ruangnya kurang cukup ya mbak, ya mbaknya juga tahu sendiri. Bukan itu lagi, serasa sumpek juga kalau bejubel rame bikin tidak nyaman para pelanggan. Sudah kita upayakan untuk ada penambahan untuk teduhan gitu mbak diluar biar tidak berjubel di dalam tetapi saat ini belum ada tindakan lebih. Dibilang sempit ya nggak yang sempit-sempit banget ya mbak. Tapi memang kurang berasa lega saja tempatnya. Apalagi ruang tunggu itu nyampur antara yang rawat inap dan yang rawat jalan saja. Jadi bisa di bayangkan kalau lagi rame itu seperti apa. Kita juga menyadari hal itu kalau

misalkanj lagi rame-ramenya orang yang datang” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Untuk keberwujudan akan fisik seperti sarana dan prasana yang ada di Puskesmas Gempol pada kenyataannya mengalami kendala ketika terjadi lonjakan pasien yang datang berobat. Jumlah pasien yang melebihi kapasitas tempat duduk ataupun ruang tunggu, membuat suasana yang diterima oleh para pasien maupun para pegawai juga merasakan ketidaknyamanan.sarana dan prasarana sangatlah penting adanya untuk memberikan kenyamanan. Berikut sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Gempol :

TABEL 4.3
SARANA DAN PRASARANA PUSKESMAS GEMPOL 2020

mark		Tersedia	keterangan
*	PUSKESMAS		
**	RUANG PELAYANAN		
1	Ruangan Pendaftaran dan rekam medik	Ada	
2	Ruangan Pemeriksaan Umum/BP Umum	Ada	BP Dewasa, BP Anak dan BP 24 Jam
3	Ruangan Tunggu	Ada	R. Tunggu Rawat Inapdan rawat jalan, Jalan dan Depan
4	Ruangan Gudang Umum	Ada	
5	KM/WC Pasien (Laki dan Wanita Terpisah)	Ada	
6	Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	Ada	

7	Ruangan Persalinan	Ada	
8	Ruangan Rawat Pasca Persalinan	Ada	
9	Ruang Kesehatan Gigi & Mulut	Ada	
10	Ruangan Rawat Inap	Ada	
11	KM/WC Untuk Rawat Inap	Ada	
12	Ruangan Jaga Perawat/Nurse Station	Ada	
13	Ruangan Farmasi/Kamar Obat	Ada	
14	Gudang Obat	Ada	
15	Tempat/Area Penyimpanan Vaksin	Ada	
16	Laboratorium	Ada	
17	KM/WC Petugas	Ada	
18	Ruangan ASI / Laktasi	Ada	
19	Ruangan KIE/Promosi Kesehatan	Ada	
20	KM/WC Untuk Persalinan	Ada	
21	Ruangan Sterilisasi	Ada	
22	Ruangan Istirahat Petugas	Ada	
23	Ruangan Rawat Inap Anak	Ada	
24	Ruangan Rawat Inap Pria	Ada	
25	Ruangan Penyelenggaraan Makanan	Ada	
26	Ruangan KIA, KB & Imunisasi	Ada	
27	Ruangan Pemeriksaan Khusus/TB/HIV	Ada	
**	RUANG KANTOR		
1	Ruang Kepala Puskesmas	Ada	
2	Ruang Rapat/Diskusi	Ada	

3	Ruangan Administrasi	Ada	
4	Ruang kantor untuk karyawan	Ada	

Sumber : Puskesmas Gempol 2020.

Pernyataan dari para narasumber dan beserta tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya dalam pelayanan terutama pada Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol ini pada bidang sarana dan prasarana sebenarnya sudah lengkap semua seperti ruang dan lainnya. Akan tetapi jumlah tersebut tidak sebanding dengan kondisi yang apabila terjadi sebuah lonjakan pasien yang cukup banyak. Dimana hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional. Ketidaknyamanan yang didapat oleh pasien akan mengurangi nilai terhadap Kualitas Pelayanan tersebut.

Ruang tunggu yang ada di Puskesmas Gempol kondisinya saat ini diperuntukkan sebagai dua fungsi. Yaitu ruang tunggu untuk rawat inap dan rawat jalan. Dimana hal tersebut bisa dipastikan akan mengalami kepadatan orang apabila sedang ramai. Masih belum ada perluasan atau pembeda ruang bagi rawat inap dan rawat jalan. Memang pada dasarnya sudah ada pelaporan mengenai hal itu, akan tetapi sampai saat ini masih belum adanya sebuah kabar guna segera menyelesaikan permasalahan tersebut.

Selain itu, dikarenakan ruangan yang kurang luas dan jika terjadi lonjakan pasien menjadikan ruangan tersebut penuh dengan orang, sehingga mengakibatkan banyak dari orang yang datang tidak bisa duduk, harus berdiri atau mencari tempat duduk di sembarang tempat. dan di dalam ruang tunggupun karena sesak dengan orang banyak menjadikan ruang tunggu tersebut terasa

panas. Tidak ada pendingin seperti AC/Kipas Angin yang memadai untuk para pelanggan yang sedang berobat. Dari itu bisa dikatakan bahwa untuk sarana dan prasarana belum cukup baik akan kapasitasnya.

4. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan sebuah perhatian, keseriusan, simpatik yang diberikan terhadap para pelanggan yang datang ketika berobat. Dimana perhatian tersebut tentunya memiliki sikap yang tulus sepenuh hati untuk melakukan pelayanan tanpa mementingkan kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan. Dimana pihak yang memberikan pelayanan tersebut harus memiliki rasa empati dan harus memahami masalah dari pihak yang dilayani sesuai dengan tugasnya. Para pelanggan yang datang tentu menginginkan sebuah pelayanan yang maksimal dan baik. oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“disini kita selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik mbak. Setiap masyarakat yang datang berobat. Kita disini juga ada motto dalam pelayanan mbak. Motto itu kita buat supaya bisa sebagai acuan dalam pemberian sebuah pelayanan yang baik. l\kita memiliki motto Kami Melayani dengan “HATI” dimana hati itu sendiri memiliki singkatan mbak. Yaitu Humble, Attentive, Tenderness, Inspiring kita memberlakukan motto tersebut disini. Kita selalu berusaha yang terbaik terhadap para pelanggan untuk memberikan sebuah pelayanan”. (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan yang hampir sama kemudian di lontarkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“ sudah pasti disini para pegawai selalu memberikan yang terbaik dalam pelayanannya. Tidak boleh sekalipun mengabaikan kepentingan pasien atau acuh terhadap pasien yang sedang membutuhkan pertolongan mbak. Dalam pelayanan disini kita mengutamakan rendah hati untuk pelayanan, adanya rasa perhatian yang penuh terhadap keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, kemudian adanya kelembutan, dimana kelembutan itu seperti rasa sopan santun. Lalu yang terakhir bisa menginspirasi yang dalam arti bisa menjadi sebuah panutan bagi masyarakat. Ya selalu itu sih mbak yang kita pegang. Ada dalam motto juga itu yang saya sebutkan barusan.” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan diatas kemudian di dukung dengan pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“setulus hati gitu ta mbak mbaksutnya melayaninya? Kalau memang begitu ya baik mbak. Kita dilayani tanpa adanya perbedaan. Ramah juga. Ya selayaknya orang melakukan pelayanan ya gimana sih mbak. Tapi bukan yang ketus begitu ya mbak. ini yang dalam kategori baik dalam pelayanan” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Lasmini munaroh seperti dibawah ini :

“baik mbak saya pun suka pelayanannya. Baik-baik mbak orang-orangnya disana. Saya pun kalau kesana ya selalu terbuka kalau ada yang nggak saya pahami. Atau saya pas tanya ya dijawab juga. Pokoknya baik mbak” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Dari penjelasan para narasumber diatas bisa disimpulkan bahwasannya Empati (*Empathy*) yang ada di pelayanan Puskesmas Gempol ini sudah baik. Dimana Puskesmas Gempol selalu mengupayakan secara maksimal mengenai pelayanan. Puskesmas Gempol memiliki acuan pedoman dalam melakukan pelayanan dengan memegang sebuah motto yang telah disepakati sebelumnya. Motto tersebut yaitu Melayani Dengan Sepenuh “HATI” . dalam kata “HATI” adalah sebuah singkatan yaitu *Humble, Attentive, Tenderness, Inspiring*.

Humble dalam motto tersebut mempunyai makna sebagai kerendah hatian dalam diri pegawai untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan. Rasa rendah hati selalu dibutuhkan karena bisa membuat pelanggan itu sendiri terasa dihargai. Kemudian ada *Attentive*, kalimat tersebut bermakna sebagai penuh perhatian terhadap keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan. Ketika terjadi sebuah kesusahan terhadap pasien yang datang, kita harus mempunyai rasa penuh perhatian untuk membantu hal tersebut.

Tenderness yang artinya kelembutan, memiliki sebuah makna sopan santun. Perilaku yang baik merupakan sebuah tolak ukur pelanggan untuk menilai bagaimana kualitas dalam pelayanan. Dalam Puskesmas Gempol para pegawai selalu menanamkan sikap sopan santun untuk para pasien yang ada. Dan yang terakhir ada *inspiring*, dimana hal tersebut mempunyai arti menginspirasi. Pelayanan yang dilakukan diharapkan bisa sebagai sebuah contoh bagi masyarakat, bisa menjadi panutan untuk di buat acuan yang baik bagi masyarakat. Dari hal tersebut nantinya bisa memaksimalkan akan kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol ini.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan kecepatan serta ketepatan dalam pelayanan yang dilakukan para pegawai untuk memenuhi kebutuhan atau permasalahan yang sedang dihadapi oleh pasien yang datang untuk berobat di Puskesmas Gempol. Tanpa adanya ketanggapan, tentu pelayanan tidak akan berjalan sama dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Selain cepat, harus juga tepat. Apabila tidak diimbangi satu dengan yang lain. Tetap saja akan menimbulkan sebuah permasalahan.

Begitupun juga di Puskesmas Gempol harus melakukan hal tersebut. Pernyataan tentang ketanggapan dalam pelayanan diungkapkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“cepat, tepat selalu kita upayakan ya mbak. Sebelumnya juga sudah saya katakan. Tidak dipungkiri kalau memang kita ketika ada lonjakan pasien yang datang untuk berobat, kita lumayan keteter. Pihak pegawai pelayananpun juga terkadang kemungkinan ada kendala diluar sehingga mengakibatkan tidak bisa tepat waktu datang ataupun tidak bisa datang. Kalau ada kesalahan sih ya wajar ya mbak namanya manusia. Tetapi kita selalu berupaya yang terbaik dalam pelayanan yang kita lakukan ini.” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“ada beberapa faktor disini mbak yang mungkin bisa mengganggu kelancaran pelayanan. Jadi kan jatuhnya kurang bisa cepat, tepat begitu. Ya seperti yang sudah-sudah. Kita ada kendala apabila pasien pada bejubel datang bersamaan. Kita merasa kurang akan sumber daya untuk pelayanan tersebut. Jadi ya kan antri. Terkadang juga kita sampai menolak pasien karena saking penuhnya hal itu. Kita kedepannya akan cari solusi. Karena kan setiap tahun pasien yang datang ke kita itu semakin banyak ya mbak. Kadang juga setiap harinya selalu nambah orang , nambah orang terus-terusan. Masih kita upayakan dalam perbaikan biar bisa cepat dan tepat apapun kondisinya entah rame ataupun sepi juga” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan tambahan juga disampaikan kembali oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“ kita sebenarnya itu maunya ada tambahan dalam pelayanan ya mbak. kalau nggak gitu ya entah bagaimana caranya nanti biar kalau ada lonjakan tidak akan sampai menimbulkan kerumunan, kemudian tidak sampai membuat pasien-pasien yang berobat itu menunggu terlalu lama. kita juga tidak tinggal diam saja biar masalah tersebut bisa terpecahkan. Kalau memang pas lagi pasiennya sedang-sedang saja ya kita tidak ada kendala ya mbak. ya pelayanan kita aman-aman saja bisa pula dikatakan cepat dan tepat” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Kedua narasumber diatas pernyataannya hampir sama dengan yang diungkapkan oleh oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Lasmini munaroh seperti dibawah ini :

“lihat kondisi ya mbak. kalau misalkan kondisinya biasa aja ya kalau sepi-sepi itu ya pelayanannya cepet mbak, tanggap pelayannya. Ya kalau rame ya antri banget mbak. lama. Terus tempat duduknya jadi kurang pas. Ada yang sampai duduk dibawah gitu. Ada yang diluar juga sampai nggak kedengeran kalau udah waktunya dipanggil” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Kemudian diperkuat kembali dengan pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“baik kok mbak cepet juga. Posisinya rame ya antri mbak memang kalau itu. Ya sampai ada yang kayak ngemper-ngemper di depan gitu itu loh mbak. tergantung jumlah orang-orang yang datang itu kali ya mbak kalau masalah cepat atau tidaknya” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Dari penjelasan para informan diatas didapati bahwa untuk ketanggapan pelayanan di Puskesmas Gempol sebenarnya sudah cukup baik. Akan tetapi apabila kondisi pada saat banyak pasien yang datang dan melebihi kapasitas yang ada seringkali terjadi antrian yang panjang. Selain itu juga mempengaruhi terhadap kecepatan pada pelayanan. Pelayanan yang ada bisa terhambat karena kurangnya sumber daya manusia dan jumlah pasien yang semakin meningkat.

Dari hal tersebut bisa mempengaruhi akan kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yang ada di Puskesmas Gempol Pasuruan.

2. Kendala dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

1.Keandalan

Dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol yang menjadi kendala disini salah satunya yaitu Keandalan dalam pelayanan. Dimana Sumber Daya Manusia yang ada pada saat terjadi lonjakan pasien mengakibatkan terjadinya proses pelayanan yang lamban. Dengan permintaan berobat serta pendaftaran yang banyak, terkadang pihak Puskesmas Gempol merasa kewalahan. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“ kalau dikatakan handal ya handal ya mbak, sesuai sama kemampuannya. Tapi kendala kita ya pada saat kalau rame tadi. Diawal sampun saya jelaskan juga. Kompetensi dari kami sudah mumpuni menurut saya. Tapi ya misalkan kalau rame, terus kita kayak ngelakuin pekerjaannya ganda gitu ya nggak mungkin kan. Sedangkan lainnya juga ada tugas masing-masing. Takutnya malah tugas yang utama nggak keurus kan bingung juga. Makin jadi masalah juga” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Hal serupa juga diungkapkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“mungkin kita disini kekurangan tenaga administrasi sepertinya. Tidak dipungkiri kalau kita ini ya juga keteter, jadi pelayanan kita itu terkesan lamban kalau ada peningkatan jumlah pasien yang datang ke kita. Saya juga menghimbau dari para pegawai sendiri kalau memang ada kendala ketidak hadiran atau sedang ada kendala diluar sesegera mungkin untuk

memberi tahu. Terlebih lagi dengan pegawai administrasi disini ya mbak. keandalan kalau yang mbak maksud seperti kompetensi ya kita oke-oke saja. Sesuai dengan tugas pokok serta fungsi yang telah kita emban” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan diatas melalui penjelasan informan bisa ditarik kesimpulan bahwasannya untuk keandalan masih ada hambatan dalam pemenuhan pegawai ketika terjadi kenaikan jumlah pasien yang datang. Terlebih apabila ada pegawai administrasi yang datang terlambat atau tidak ada tanpa adanya konfirmasi sebelumnya. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang dilakukan terhadap pasien terutama pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol ini terjadi keterlambatan. Sehingga mengakibatkan antrian semakin panjang dan bisa saja pasien yang datang tidak segera bisa ditangani pada saat itu juga.

2. Berwujud (*Tangible*)

Keberwujudan disini memiliki arti lebi kepada sarana dan prasana dalam bentuk fisik yang ada di Puskesmas Gempol. Dimana seperti yang diketahui bahwa pelayanan tanpa adanya sarana dan prasarana yang mendukung maka akan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol. Seperti yang diungkapkan oleh oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“ saya rasa kita disini kekurangan ruangan yang cukup ya mbak. terlebih lagi dengan ruang tunggu kita. Karena ruangnya itu masih jadi satu antara ruang tunggu rawat inap dan rawat jalan. Nah kalau pasien yang datang banyak kan ya jadinya banyak orang sampai tidak kebagian tempat duduk. Kita sebenarnya ada tambahan tempat duduk tambahan. Tetapi kita tidak mungkin memasukkannya karena kondisi ruangan tidak luas walaupun kita selip-selipkan tidak mungkin juga karena keadaan masih terjadi pandemi seperti ini. Walaupun harus kita taruh luar ruangan ada yang mengeluh nanti tidak bisa mendengar, kepanasan. Dan kalau

hujan kita juga kebingungan karena kan tidak ada seperti atapnya begitu” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Hal senada juga diungkapkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“ fasilitas kita yang kurang lebih ke ruangnya aja sih ya mbak sama mungkin pendingin ruangnya itu. Pasien kita ini kan setiap harinya ada saja peningkatan gitu ya mbak entah itu umum dan pengguna JKN di kita itu juga semakin banyak loh mbak. kuwalahan juga kita kadang. Kita sebelumnya juga sudah diskusi pekar fasilitas disini. Cuma sampai sekarang masih belum ada tindakan yang pasti. Entah itu kayak penambahan kanopi di depan, atau perenovasi ruang tunggu kita itu belum ada. Masih dalam kritikan dari mulut ke mulut aja ” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat dengan pernyataan yang diungkapkan oleh masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional lainnya dengan bapak Budi Laksono sebagai berikut :

“iya mbak fasilitasnya itu loh menurut saya kurang. Saya pernah duduk dilantai karena lagi banyak-banyaknya orang yang sakit terus berobat. Bukan hanya saya saja sih, yang lainnya juga banyak. Misal kita nunggu di depan ya nggak denger kalau urutannya nanti dipanggil jadi mau tidak mau ya saat itu saya ngemper mbak duduk dilantai. Apalagi yang kalau bawa anak kecil itu pasti nangis. Karena kan sumpek panas itu mbak kipasnya kurang cukup kayaknya ya biar ngerasa kayak sejuk” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Pernyataan yang disampaikan informan diatas menjelaskan untuk berwujud atau dalam arti disini lebih menekankan pada pengertian tentang bentuk fisik mengenai saran dan prasarana yang ada di Puskesmas Gempol ini dirasa belum bisa memadai dengan pasien-pasien terutama peserta JKN yang datang untuk berobat. Dimana apabila terjadi kenaikan jumlah pasien yang ada, fasilitas yang disediakan seperti tempat duduk tidak bisa secara penuh untuk setiap pasien

duduk dengan nyaman. Dalam kondisi tersebut ada dari sebagian pasien terlebih pasien JKN yang sampai duduk dilantai.

Selain itu fasilitas yang lain seperti pendingin dan ruangan yang lega masih mengalami permasalahan. Terkadang para peserta pasien JKN mengeluhkan bahwa ruang tunggu yang ada terasa panas dan beituapun dengan pegawai Puskesmas yang bertugas. Ruang tunggu yang disediakan juga masih dalam satu ruang untuk dua fungsi. Dimana fungsi tersebut yaitu sebagai ruang tunggu Rawat inap dan rawat jalan. Setiap tahun memiliki jumlah pasien JKN yang meningkat, akan tetapi belum ada tambahan fasilitas yang disediakan guna menunjang hal tersebut.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dalam kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol kendala yang dihadapi selanjutnya yaitu mengenai ketanggapan dalam pelayanan. Dimana pengertian tersebut berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Pada dasarnya di puskesmas Gempol telah digalakkan untuk melayani dengan maksimal. Akan tetapi dengan keterbatasan yang dialami menghambat pelayanan yang berlangsung. Seperti yang diungkapkan oleh pengelola JKN atau Kasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Umi Afniati S.kep, Nurs mengenai keberwujudan terhadap pelayanan di Puskesmas Gempol seperti dibawah ini :

“sebenarnya kalau misal pas nggak rame gitu aja kita cepat pelayanannya mbak. saya yakin tidak akan terjadi kendala yang signifikan yang dimana bisa mengganggu kita ataupun dari masyarakat yang berobat sendiri. Cuma ya bagaimana, kita cukup berusaha untuk memberikan yang terbaik terlebih pada cepat lalu tepat. Mungkin memang keterbatasan dari

kami juga ketika penuhny pasien jadi terkesan lambat banget pelayanannya” (Hasil Wawancara 18 Desember 2021).

Hal serupa juga disampaikan oleh oleh ibu Ndari Listyaningrum selaku Sekretaris Puskesmas atau Kepala sub Bagian Tata Usaha mengenai komunikasi yang ada di Puskesmas Gempol seperti berikut :

“kalau kita pingin ada tambahan Sumber Daya Manusia , nah walaupun nanti pas lagi longgar atau pasiennya tidak banyak, kan bisa untuk membantu yang lainnya juga. Jadi dalam pelayanan kita bisa cepat. Bukan hanya cepat kali ya mbak, walaupun tidak terlalu banyak tugas yang harus dikerjakan pula kita bisa tepat juga begitu dalam pengerjaan. Tidak riweh ini dan itu.ketanggapan yang harus diperbaiki menurut saya sih mungkin seperti itu ya mbak. kalau untuk yang lainnya mungkin bukan ikut di pembahasan tanggap ini” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Mengenai ketanggapan yang ada di Puskesmas Gempol juga mendapatkan pernyataan dari masyarakat peserta pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional yaitu ibu Lasmini munaroh seperti dibawah ini :

“ya saya maunya cepat aja ya mbak. kita ini kan masyarakat tidak tahu gimana-gimananya disana. Kita tahunya biar cepet, biar gak lelet layanannya. Nggak tau ada tambahan dari sananya atau ngatasinnya gimana ya kita nggak ada hak. Kritik kita tadi ya terkadang lelet pelayanannya” (Hasil Wawancara 19 Desember 2021).

Berdasarkan paparan dari para informan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwasannya mengenai ketanggapan pada Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol untuk hal tersebut dirasa belum bisa dikatakan mampu untuk mengimbangi para pasien apabila terjadi lonjakan pengunjung. Dimana pelayanan untuk para pasien menjadi lambat karena kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan JKN. Sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang karena tidak bisa cepat melayani pasien yang datang untuk berobat.

4.3 Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

a. Keandalan (*Reliability*)

kendalan atau yang bisa kita artikan sebagai kemampuan dari pegawai pelaksana adalah merupakan hal yang penting guna menunjang kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Gempol. Dalam berjalannya pelayanan JKN tersebut tentu tidak akan bisa terlepas dari adanya sebuah kemampuan pegawai itu sendiri. Adanya keandalan yang baik, maka bisa menciptakan Kualitas Pelayanan yang baik pula. Berdasarkan dari hasil dilapangan, di Puskesmas Gempol para pegawainya mempunyai kemampuan, pengetahuan sesuai dengan bidang serta tugasnya.

Akan tetapi dari jumlah pegawai tersebut dengan kemampuan yang dimiliki dan dengan jumlah petugas pelayanan yang ada, apabila terjadi peningkatan jumlah pasien-pasien yang datang seringkali memiliki kendala. Dimana jumlah pegawai pelayanan dengan jumlah pasien yang datang tidak bisa mengimbangi hal tersebut. sehingga mengakibatkan pelayanan tersebut menjadi terhambat dan lamban. Belum lagi kalau ada pegawai yang datang terlambat ataupun tidak bisa hadir secara mendadak dan belum ada konfirmasi dari pegawai tersebut.

Fenomena diatas apabila dikaitkan dengan teori Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) mengatakan bahwasannya keandalan bisa diartikan sebuah kemampuan adalah hal yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Dimana hal

tersebut menjadi tolak ukur penilaian para pelanggan terhadap kinerja yang telah dilakukan para pegawai. Kegagalan terhadap keandalan bukan serta merta mengenai kemampuan yang dimiliki saja. Tetapi juga kapasitas yang ada ketika pelayanan itu berlangsung.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu oleh Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis (2017). Untuk keandalan dala para pegawai yang ada seringkali terjadi keterlambatan, tidak adanya pegawai tersebut saat bekerja secara tiba-tiba, kurang tepatnya waktu dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut belum pula dengan ditambah ketika pengunjung mengalami peningkatan, sehingga mengakibatkan lamban. Sama halnya peneliti saat ini, dimana terkadang memiliki kendala apabila jumlah pasien meningkat serta kekurangan sumber daya manusia dalam pelayanan.

2. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

1. Komunikasi

Tidak adanya komunikasi yang jelas dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Sosial, akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan tersebut menjadi kurang jelas. Apabila komunikasi itu tidak terjalin secara lancar, tentu besar kemungkinan akan berdampak kepada penilaian yang tinggi untuk kualitas pelayanan JKN. Komunikasi tentu sangatlah diperlukan disini. Dengan satu sama lain saling berhubungan entah pegawai satu dengan pegawai yang lain, kemudian pegawai dengan masyarakat JKN haruslah dilakukan agar bisa mencapai kualitas pelayanan JKN yang baik bagi masyarakat dan sesuai dengan harapan sebelumnya.

Komunikasi sendiri dalam pelayanan JKN di Puskesmas Gempol telah dilakukan, dimana para pegawai Puskesmas Gempol sudah melakukan koordinasi antara pegawai atau antara masyarakat. Dimana jika natar pegawai dilakukan sebuah rapat apabila ada kendala dalam pelayanan. Kemudian untuk masyarakat sendiri dilakukan sebuah sosialisasi turun secara langsung ke masyarakat untuk memberikan pengetahuan JKN. Seperti misalnya bagaimana mendaftar, syarat mendaftar, dan biaya yang harus ditanggung tiap bulannya. Hal tersebut telah dilakukan oleh Puskesmas Gempol.

Komunikasi disini pada pelayanan JKN di Puskesmas Gempol juga sudah sesuai dengan teori yang telah dikeluarkan oleh Parasuraman yaitu komunikasi dibutuhkan supaya pelayanan yang dilakukan tidak simpang siur sehingga bisa menyebabkan kebingungan pada masyarakat atau pada pegawai yang bertugas. Besar harapan komunikasi bisa berjalan dengan seksama dan lancar. Kualitas pelayanan berhasil pula apabila salah satu faktor seperti komunikasi ini berjalan sesuai tujuan.

Berdasarkan penelitian dilapangan Hamdan , Musliha Karim , Samsir Rahim (2017) didapati bahwasannya komunikasi yang dilakukan disini berjalan sesuai pihak-pihak yang terlibat. Dimana hal itu meningkatkan terhadap penilaian kualitas yang telah dijalankan. Sama halnya seperti penelitian ini, komunikasi dilaksanakan dengan berhasil baik kepada pegawai Puskesmas Gempol ataupun kepada masyarakat peserta JKN.

2. Kredibilitas (*credibility*)

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, bahwasannya dimensi yang kedua dalam jaminan dan kepastian yaitu kredibilitas. Kredibilitas adalah kepercayaan orang pada kinerja yang dilakukan yang dimana bisa melihat dari sisi sifat dan sikap orang tersebut pada saat pelayanan JKN. Tanpa adanya sebuah kredibilitas atau rasa percaya dalam pelayanan JKN, maka bisa mempengaruhi penilaian yang jelek terhadap kualitas pelayanan JKN yang diberikan kepada masyarakat.

Hal tersebut kemudian diperkuat dengan teori Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dimana kredibilitas dalam pelayanan JKN sangat mempengaruhi akan nilai kualitas yang diberikan. Kadang kala kegagalan terhadap penilaian yang tinggi pada kualitas pelayanan yaitu tidak adanya rasa percaya dari masyarakat kepada pihak yang bertugas melakukan pelayanan. Apabila sudah tidak ada kepercayaan dari masyarakat, bisa dipastikan pelayanan tersebut akan terjadi sebuah kegagalan.

Berdasarkan penelitian lapangan dengan hasil terdahulu oleh Hamdan , Musliha Karim , Samsir Rahim (2017) didapati bahwasannya kesesuaian terhadap kredibilitas yang didapatkan dari masyarakat sesuai dengan harapan. Dimana pegawai melaksanakan tugasnya secara maksimal untuk mendapatkan sebuah kepercayaan. Sama halnya dengan peneliti saat ini. Dimana para masyarakat peserta JKN sangat meyakini dan percaya terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Gempol.

3.Kompetensi (*competence*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, didapatkan bahwasannya kompetensi merupakan salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan. Para pegawai haruslah memiliki sebuah kompetensi sesuai dengan bidangnya serta sesuai dengan tugasnya. Pemilihan para pegawai di Puskesmas Gempol dalam pelayanan JKN ini sangatlah diperhatikan. Tidak asal memilih orang untuk menjalankan sebuah tugas tersebut. Pegawai yang bertugas harus paham betul dengan apa yang akan atau sedang dikerjakannya.

Hal tersebut berkaitan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), adanya kompetensi adalah sumber dimana pelayanan tersebut bisa berjalan dengan semestinya dan memiliki kualitas nilai yang tinggi. Tanpa memiliki kemampuan, pelayanan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya pemahaman akan tugas yang diberikan untuk setiap pelaku pelayanan tersebut. Diharuskan pelaku pelayanan dipilih dengan sesuai kompetensi yang dimilikinya.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu oleh Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis (2017). Memperoleh hasil kemampuan dalam pegawai yang bekerja memiliki kesesuaian dengan apa yang harus mereka mengerti dengan pekerjaan mereka dalam pelayanan. Tahu akan seluk-beluk apabila terjadi permasalahan pada saat melaksanakan pekerjaan tersebut. Begitu pula dengan saat ini, dimana kompetensi adalah hal yang utama. Pegawai harus paham, mengerti, dan berdedikasi tinggi terhadap pelayanan JKN di puskesmas Gempol.

4. Keamanan (*security*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, didapatkan bahwasannya keamanan pada pelayanan JKN di Puskesmas Gempol sudah bisa dijamin. Keamanan yang disebutkan disini diantaranya seperti keamanan akan data diri pribadi dari para peserta JKN, serta keamanan akan obat-obat yang diberikan kepada pasien yang datang. Pemaksimalan untuk melindungi dari para masyarakat selalu digalakkan semaksimal mungkin semua masyarakat peserta JKN wajib mendapatkan perlindungan keamanan tersebut.

Hal tersebut didukung dengan teori parasuraman dalam lupiyoadi (2017) mengenai Kualitas pelayanan bahwa keamanan merupakan hal yang wajib untuk dijaga dan dilaksanakan secara teliti. Tidak ada keamanan yang diberlakukan untuk pelayanan, dimulai dari data pribadi, ataupun keamanan lainnya besar kemungkinan akan mengalami kendala dan bisa mengakibatkan pengurangan penilaian terhadap Kualitas pelayanan yang diberikan. Terlebih apabila data pribadi tersebar luas. Maka akan membahayakan pemilik data tersebut apabila disalah gunakan.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis (2017). Untuk keamanan dirasa sudah berjalan cukup baik. Dimana pegawai-pegawai yang ada kerahasiaan akan pasien-pasien JKN terlebih pada data dirinya sangatlah terjaga. Belum pernah sampai terjadi keamanan tersebut bocor atau sampai diketahui oleh pihak yang laen. Bukan hanya tentang profil pribadi dari masyarakat pasiennya saja. Tetapi juga untuk perihal yang lainnya. Begitu pula dengan peneliti saat ini yang ditemukan dilapangan sama

seperti yang dikaitkan dengan penelitian terdahulunya dimana peneliti saat ini untuk kemanannya menyangkut seperti kemanan akan data diri peserta JKN dan keamanan akan obat-obat yang diberikan. Semuanya terjaga, dan obat-obatanpun jelas mulai dari kadaluarnya, jenis, dan dimana pembuatannya.

5. Sopan Santun (*courtesy*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, Sopan santun memiliki arti sikap, kepribadian yang baik, ramah tamah pegawai dengan pasien JKN yang datang berobat. Menanamkan rasa sopan santun dalam diri adalah hal yang diharuskan. Apabila tidak ada sopan santun dalam diri ketika melakukan sebuah pelayanan, maka pasien yang datang akan merasa tidak dihargai, tidak nyaman dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan juga bisa dinilai dari sikap yang kita berikan kepada peserta JKN tersebut.

Hal tersebut berkaitan dengan teori parasuraman dalam lupiyoadi (2017) dimana sopan santun adalah pokok utama dalam sebuah pelayanan. Tanpa pelayanan yang memiliki etika, dan bisa menghargai pelanggan yang datang, tidak akan bisa meningkatkan nilai Kualitas pelayanan itu sendiri. Dikarenakan sikap yang diberikan tidak memiliki rasa yang bisa membuat pelanggan tersebut puas dan tidak adanya rasa menghargai. Sopan santun menjadi tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan dalam bidang apapun.

Hasil penelitian terdahulu oleh Hamdan , Musliha Karim , Samsir Rahim (2017) bahwasannya sopan santun harus menjadi acuan dan pedoman dalam melakukan sebuah pelayanan. Sopan santun merupakan penilaian yang

menyangkut semua hal. Dimana bisa menyangkut tentang nilai dari sikap kita, selain itu sebagai nilai dari pelayanan kita. Mempunyai sikap yang baik ketika melakukan pelayanan bisa meningkatkan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Budaya 5S adalah hal yang harus dilakukan. Sama halnya peneliti saat ini, para pegawai Puskesmas Gempol harus mencitrakan dirinya memiliki sikap yang baik dalam melakukan perbuatan, serta kegiatan . budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) adalah budaya yang selalu ditanamkan.

3. Berwujud (*Tangible*)

Dalam wawancara yang telah dilakukan kepada para informan didapati bahwa berwujud disini dalam arti bentuk fisik yang berupa sarana dan prasarana. Seperti yang kita ketahui. Adanya sarana dan prasana merupakan hal yang mendukung untuk peningkatan penilaian dalam kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada terkadang masih belum memadai seperti ruangan yang campur menjadi satu dengan ruangan yang lain, kemudian ketika pasien yang datang berobat sedang ramai, seringkali tidak mendapatkan tempat yang nyaman ketika menunggu giliran orang tersebut untuk mendapatkan pelayanan.

Hal tersebut berkaitan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sviokla dalam Lupiyoadi (2013) dimana atribut-atribut penunjang pelaksanaan pelayanan adalah hal yang harus wajib disediakan secara memadai. Tidak bisa dikesampingkan begitu saja. Dengan fasilitas yang tidak memadai akan membuat para pengguna jasa merasakan ketidaknyamanan, sehingga dikhawatirkan pengguna jasa tersebut tidak akan mau kembali menggunakan jasa

tersebut dan memberikan nilai yang buruk untuk pelayanan yang diberikan terhadapnya.

Hasil penelitian terdahulu di lapangan oleh Hamdan , Musliha Karim , Samsir Rahim (2017) bahwasannya masih memiliki kendala terhadap ruangan yang belum ada renovasi sampai dengan saat ini. Banyak keluhan dari para pasien yang ada tidak ada tempat untuk menunggu yang nyaman bagi mereka. Begitupula dengan peneliti saat ini, yang menemukan ada kendala mengenai sarana dan prasarana yang ada yaitu ruang tunggu yang bercampur antara rawat inap dan rawat jalan, kemudian apabila terjadi peningkatan jumlah pasien, tidak tersedia tempat duduk yang memadai, diruanganpun karena padat dengan orang dirasa dalam ruangan terasa panas dan kurang nyaman.

4. Empati (*Empathy*)

Dari wawancara yang telah dilakukan didapati bahwasannya Empati adalah pelayanan dengan tulus, yang memberikan sebuah keseriusan, lalu adanya simpatik, dan penuh perhatian terhadap pasien yang datang berobat. Selalu diupayakan pemaksimalan, selain itu pelayanan JKN di Puskesmas Gempol juga memegang teguh terhadap motto yang telah diciptakannya dengan kesepakatan bersama supaya mencapai kualitas pelayanan yang terbaik dan bisa memberikan sebuah kepuasan tersendiri kepada pasien

Hal tersebut berkaitan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dimana empati memberikan pelayanan sepenuh hati baik sifat individual maupun bersifat pribadi dengan mengupayakan pemahaman akan kebutuhan yang sedang menjadi permasalahan dari para pengguna jasa tersebut.

Memberikan fokus yang penuh secara spesifik, dan mempunyai waktu pada saat pengoprasian agar nantinya pelanggan tersebut merasakan kenyamanan.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis (2017). Sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dimana menempatkan rasa empati ketika pemberian pelayanan adalah hal yang wajib setiap petugas pelaksana. Bagaimana cara kita merespon pelanggan tersebut akan tersampaikan dengan baik kepada penerima jasa apabila kita memperhatikannya secara serius. seperti halnya peneliti saat ini, empati adalah hal yang terpenting. Dimana Puskesmas Gempol menciptakan motto dalam pelayanan yaitu “melayani dengan setulus HATI”. Kalimat HATI tersebut memiliki kepanjangan yaitu *Humble, Attentive, Tenderness, Inspiring*.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, didapatkan bahsawannya pelayanan JKN di Puskesmas Gempol memiliki respon yang baik ketika melakukan pelayanan. Masyarakat peserta JKN pun merasa puas. Akan tetapi hal tersebut bisa terganggu apabila terjadi peningkatan jumlah pasien yang berobat. Disitu ditemukan kendala pelayanan yang diberikan menjadi lamban, sehingga membuat antrian yang panjang untuk pasien. Belum lagi terkendala apabila petugas pelayanan tidak ada di tempat pada saat pelayanan berlangsung.

Hal tersebut jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan kurang sesuai dengan pendapat yang dipaparkan oleh Parasuraman dimana ketanggapan memiliki sebuah arti cepat dan tepat dalam pelayanan. Cepat disini bisa melayani pengguna jasa dengan sesegera mungkin. Selain dari cepat, ketepatan dalam

pelayanan juga diperlukan. Tanpa adanya ketepatan bisa saja nantinya kan menimbulkan permasalahan yang baru karena kurang cermat. Cepat dan tepat dalam pelayanan sangatlah berhubungan.

Hasil penelitian terdahulu dilapangan oleh Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis (2017). Ketanggapan tolak ukur berhasil tidaknya pelayanan tersebut. Pegawai tidak tanggap, pelayanan akan macet dan terjadi penumpukan jumlah pasien yang belum tertangani. Karena terkendala dengan jumlah sumber daya, seringkali pelayanan kurang cepat, lamban dan tidak bisa mengkondisikan pasien yang datang bisa segera terlayani. Begitu pula dengan penelitian saat ini, apabila ada petugas administrasi yang datang terlambat atau tidak memberi kabar kalau tidak hadir dan dengan kondisi pasien banyak, maka akan mengakibatkan penumpukan pasien, terkesan pelayanan menjadi lamban.

2. Kendala dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

1. Keandalan

Keandalan adalah sebuah hal yang cukup penting untuk keberlangsungan dari Kualitas pelayanan. Kinerja yang dilakukan harus mempunyai kesesuaian seperti yang sudah diharapkan sebelumnya, terlebih pada ketepatan waktu, tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, disamping itu paham akan seluk beluk bagaimana prosedur pekerjaan tersebut. Memiliki arahan dan yang sesuai untuk bentuk pelayanan yang belum dipahami oleh pengguna jasa (Parasuraman dalam Lupiyoadi : 2013)

Keandalan yang ada sebenarnya sudah sesuai dengan yang diharapkan, pegawai memiliki pengetahuan yang mumpuni, akan tetapi apabila jumlah pasien yang datang membludak, keandalan tersebut menjadi berkurang. Karena sumber daya yang ada kurang bisa mengimbangi dengan jumlah pasien yang datang. Terkadang petugas pelaksana yang ditugaskan datang terlambat atau tidak bisa hadir tanpa adanya pemberitahuan, hal tersebut juga mempengaruhi lambannya pelayanan.

Hasil penelitian terdahulu dilapangan oleh Sri Irmawati, H. Sultan M, dan Nurhannis (2017). Keandalan yang terdapat dalam pelayanan sudah mumpuni. Tetapi seringkali menjadi sebuah permasalahan ketika pengguna jasa yang datang melebihi kapasitas dan petugas merasa kewalahan dengan hal tersebut yang mengakibatkan pelayanan kurang memadai. Begitupula dengan peneliti saat ini, keandalan sudah sesuai, namun permasalahan menjadi ada dan terlihat ketika terjadinya peningkatan pasien dan ada salah satu petugas administrasi yang belum ada di tempat.

2. Berwujud (*Tangible*)

Keberwujudan disini dalam arti bentuk secara fisik yang meliputi fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan. Fasilitas pada Puskesmas Gempol berusaha dimaksimalkan. Tetapi belum bisa menyamakan atau mengimbangi dengan jumlah pasien ketika mengalami lonjakan. Selain itu kurang nyamannya ruangan yang dirasakan. Ruanganpun kurang memadai dengan peningkatan pasien yang ada. Sudah dilakukan sebuah upaya untuk memperbaiki hal tersebut, akan tetapi belum ada tindakan lanjut yang dilakukan.

Seperti yang ada pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwasannya keberwujudan adalah faktor yang penting untuk kualitas pelayanan. Dimana fasilitas adalah faktor pelengkap bagi penunjang penilaian kualitas pelayanan. Pengguna jasa telah memiliki sumber daya yang cukup, paham yang akan dilakukan, namun apabila tidak adanya fasilitas pendukung sebagai pelengkap kualitas pelayanan tersebut, maka kualitas pelayanan tersebut tidak akan mempunyai nilai yang tinggi.

Dalam hal ini, dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada dirasa kurang yaitu mengenai pengadaan jumlah ruangan yang cukup dimana ruangan yang memiliki dua fungsi menjadi satu ruangan. Selain itu peningkatan pasien JKN di Puskesmas Gempol merasakan tidak nyaman karena ruangan yang terasa panas dan penuhnya orang didalam ruangan karena tidak mendapatkan tempat duduk dan tidak mendapatkan ruangan yang lebih untuk menunggu antrian tersebut.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan dalam pelayanan JKN di Puskesmas Gempol sebenarnya baik, akan tetapi terjadi kendala apabila jumlah pasien mengalami kenaikan. Jika hal tersebut terjadi, ketanggapan pegawai kepada pasien menjadi berkurang karena banyak yang harus mendapatkan pelayanan. Sedangkan jumlah dari pegawai administrasi kurang mengimbangi untuk dilakukannya pelayanan yang mempunyai respon cepat.

Apabila dikaitkan dengan teori kualitas oleh Parasuraman diketahui bahwasannya suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang

cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Cepat disini bisa melayani pengguna jasa dengan sesegera mungkin. Selain dari cepat, ketepatan dalam pelayanan juga diperlukan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya :

1. Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional belum bisa optimal seluruhnya. Dilihat dari 5 indikator dalam Kualitas Pelayanan oleh parsuraman, maka dapat dijelaskan bahwa :
 - a. Keandalan, keandalan yang didapatkan pada penelitian dilapangan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai. Akan tetapi dirasa ada keterbatasan Sumber Daya dan lonjakan pasien datang berobat menjadikan kemampuan tersebut menjadi permasalahan. Dimana banyak dari pasien yang datang kurang bisa terlayani dengan baik karena kemampuan yang ada tidak sebanding dengan lonjakan pasien
 - b. Jaminan dan kepastian terdiri dari komunikasi, kredibilitas, kompetensi, keamanan, dan sopan santun. Pertama komunikasi, dalam kualitas pelayanan JKN di Puskesmas Gempol dirasa sudah baik. Dimana saling adanya koordinasi antara pegawai dengan pegawai, ataupun pegawai dengan masyarakat peserta JKN. Kedua, untuk kredibilitas disini mengartikan kepercayaan masyarakat kepada pelaku pelayanan, dan dapat disimpulkan masyarakat peserta JKN percaya akan kinerja yang dilakukan oleh pegawai Puskesmas Gempol. Ketiga, kompetensi dalam kualitas pelayanan sudah baik dan sudah sesuai dengan apa yang sudah

diharapkan sebelumnya. Keempat, keamanan yang dimana terdiri keamanan akan data pribadi yang dimiliki oleh peserta JKN dan keamanan akan obat-obatan yang diberikan. Hal tersebut sudah berjalan dengan baik dimana pegawai tidak akan berani sampai membocorkan data pribadi dari pasiennya untuk konsumsi luar. Lalu untuk obat- obatan yang diberikan sudah melalui pengawasannya sehingga bisa dipastikan keamanannya. Dan yang terakhir yaitu sopan santun, hal tersebut sudah ditanamkan pada setiap pegawai dengan menanamkan budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)

- c. Berwujud, wujud disini memiliki arti bentuk fisik yaitu sarana dan prasarana. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana disini belum cukup baik. Dikarenakan ruangan yang disediakan kurang bisa mencukupi dengan jumlah peningkatan peserta JKN yang datang berobat.
- d. Empati, rasa empati yang dimiliki pegawai Puskesmas Gempol sudah baik. Dimana untuk pegawainya sendiri Puskesmas Gempol memiliki motto dalam pelayanan yaitu “melayani dengan setulus HATI”
- e. Ketanggapan, pegawai puskesmas Gempol selalu memaksimalkan responnya untuk melayani peserta JKN, akan tetapi karena terkadang jumlah pasien yang datang banyak, sehingga kurang bisa melakukan pelayanan secara cepat dan tepat

2. Kendala dalam Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Studi di Puskesmas Gempol Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).

- a. Keandalan dalam melaksanakan pelayanan dirasa kurang maksimal ketika ada penumpukan pasien yang belum terlayani. Sumber daya kurang dengan jumlah pasien JKN yang meningkat setiap tahunnya membuat pegawai mengalami kewalahan.
- b. Berwujud dalam pelaksanaan pelayanan yaitu mengenai fasilitas saran dan prasaran yang kurang memadai dan kurang mencukupi untuk memenuhi seluruhnya kepada pasien JKN yang sedang ingin berobat ke Puskesmas Gempol.
- c. Ketanggapan untuk pelayanan kurang baik, dikarenakan jumlah lonjakan pasien dan sumber daya tidak memadai, membuat pelayanan menjadi tidak bisa cepat dan cermat seperti yang diharapkan.

5.2 Saran

1. Sumber daya manusia harus ditambah sebagai cadangan apabila ada pegawai administrasi yang belum hadir atau tidak bisa hadir tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Sehingga tidak akan ada menghambat pelayanan. Walaupun petugas administrasi lengkap dan pasienpun tidak terlalu banyak, pegawai cadangan tersebut bisa membantu tugas dari pegawai yang lainnya.
2. Penambahan jumlah ruangan terlebih kepada ruang tunggu rawat inap dan rawat jalan harus ada pemisahan. Supaya tidak berkumpul dalam satu tempat karena akan menimbulkan kepadatan. Dari perluasan ruangan tersebut, bisa dimasukkan tempat duduk tambahan supaya pasien JKN yang datang bisa mendapatkan tempat duduk masing-masing. Kemudian ada renovasi penambahan tempat tidur, sehingga apabila terjadi kepadatan pasien di

dalam ruang tunggu, bisa disediakan tempat duduk diluar. Pendingin ruanganpun juga harus ditambah seperti AC/kipas angin untuk kenyamanan pasien yang datang.



Daftar Pustaka

- Achmad, Mansyur, 2010. Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Batubara, A. H. (2006). Konsep Good Governance Dalam Konsep Otonomi Daerah. Analisis Administrasi Dan Kebijakan
- Eka, Novita S. (2016). Analisis Pelayanan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pasien 34 Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam).
- Harahap, Tri Rustiana, 2010. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus KTO di Kota Bekasi). Yogyakarta: MAP-UGM.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service Oleh : Erick S. Holle. Sasi.
- Istianto, Bambang, 2011. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Janis, N. (2014). BPJS Kesehatan, Supply dan Demand terhadap Layanan Kesehatan
- Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara no. 1 tahun 2014 tentang pelayanan Kesehatan bagi peserta BPJS.

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

UU No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan.



LAMPIRAN