

**SISTEM PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
PUSKESMAS GATAK KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2020**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

**Veri Setyawan**  
**NIM 18.13.0017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN

Dengan Ini Saya :  
Nama : Veri Setyawan  
NIM : 18130017  
ProgdI : SI Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari ditemukan bahwa skripsi saya adalah hasil plagiat dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia membatalkan / menanggalkan keserjanaan saya bersedia diberi sanksi sesuai dengan perundang- undangan yang berlaku.

Surakarta, 20 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Veri Setyawan

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Veri Setyawan  
NIM : 18.13.0017  
Progni : SI Manajemen  
Judul Karya Ilmiah : SISTEM PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
PUSKESMAS GATAK KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2020

Mengetahui,  
Kepala Program Studi Manajemen



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A

Menyetujui,  
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Ari Susanti'.

Ari Susanti, S.Pt., M.M

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Veri Setyawan  
NIM : 18.13.0017  
Progdi : S1 Manajemen  
Judul Karya Ilmiah : SISTEM PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN  
PUSKESMAS GATAK KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2020

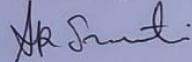
Telah disetujui dan disahkan dihadapan penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu  
Ekonomi Surakarta, guna melengkapi tugas-tugas syarat-syarat gelar Sarjana Ekonomi  
Manajemen.

Hari :  
Tanggal :

Tim Penguji

Ari Susanti, S.Pt., M. M  
Ketua

Tanda Tangan

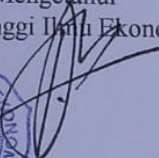
(  )

Aditya Liliyan, S. M. B., M.M  
Anggota

(  )

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



  
Dr. Pardi. SE.,M.M.,M.H.

MOTTO

➤ Untuk mencapai kesuksesan itu terletak pada diri kita yang selalu untuk mencoba, yakinlah dirimu dan berusaha sebaik mungkin. Percayalah akan pada kemampuanmu sendiri

➤ Hal yang tidak mudah untuk di laksanakan dan mencoba untuk menjadi diri sendiri yaitu bersabar

➤ Hal yang terbesar dalam di dunia tidaklah pada seberapa banyak yang kita miliki, tetapi di tentukan oleh bagaiman cara kita memperolehnya.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- Istri dan anakku yang selalu memberikan doa dan kasih sayang, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu
- Rekan- rekan sejawat

## KATA PENGANTAR

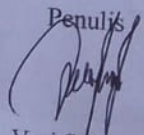
Puji syukur kepada Allah Rabbul Izati, yang telah melimpahkan rahmah dan hidayah kepada kita, sehingga skripsi yang berjudul “SISTEM PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN PUSKESMAS GATAK KABUPATEN SUKOHARJO TAHUN 2020” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Surakarta. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, yang pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Pardi, SE., M.M.,M.H.selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Ibu Ari Susanti, S. Pt., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku pembimbing Skripsi
3. Ibu dr, Siti Sulastijah. M. P. H selaku Kepala Puskesmas Kecamatan Gatak
4. Semua Pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu selama penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan.

Harapan kami semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Surakarta, 20 Januari 2022

Penulis  
  
 Veri Setyawan

## ABSTRAK

Veri Setyawan, NIM. 18.13.0017, 50 hal, SISTEM PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN PUSKESMAS GATAK KABUPATEN SUKOHARJO TAHUN 2020.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Keberadaan BPJS Kesehatan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, sistem pelayanan apa yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan dalam melayani pengguna jasa. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah adalah bagaimana sistem pelayanan yang digunakan untuk melayani pasien peserta program BPJS Kesehatan dan apakah yang menjadi kendala melayani pasien peserta program BPJS Kesehatan.

Sistem Pelayanan adalah kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di bidang kesehatan. Faskes (Fasilitas Kesehatan) adalah tempat peserta BPJS untuk menerima pelayanan kesehatan. Penerima Bantuan Iuran ( PBI ) adalah fakir miskin dan orang yang tidak mampu dimana iurannya dibayarkan oleh pemerintah ke BPJS Kesehatan, bukan Penerima Bantuan Iuran dengan kata lain Non PBI.

Obyek penelitian pada skripsi ini adalah Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo dengan jenis dan Sumber Data yang berupa Data Primer dan Sekunder, sedangkan Metode Pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS meliputi fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut, fasilitas kesehatan penunjang dalam rawat jalan dan rawat inap, sedangkan peserta jaminan kesehatan BPJS meliputi . Penerima Bantuan Iuran ( PBI ) dan bukan Penerima Bantuan Iuran Non PBI. Terjadi keluhan dari pasien perihal standar administrasi.

*Kata Kunci : Sistem Pelayanan, BPJS Kesehatan, Faskes ( Fasilitas Kesehatan).*

## DAFTAR ISI

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| HALAMAN                        |     |
| JUDUL.....                     | i   |
| HALAMAN                        |     |
| PERNYATAAN.....                | ii  |
| HALAMAN                        |     |
| PERSETUJUAN.....               | iii |
| HALAMAN                        |     |
| PENGESAHAN.....                | iv  |
| MOTTO.....                     |     |
| ....v                          |     |
| PERSEMBAHAN.....               |     |
| .vi                            |     |
| KATA                           |     |
| PENGANTAR.....                 | vii |
| ABSTRAK.....                   |     |
| viii                           |     |
| DAFTAR                         |     |
| ISI.....                       | ix  |
| DAFTAR                         |     |
| TABEL.....                     | x   |
| DAFTAR                         |     |
| GAMBAR.....                    | xi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....        | 1   |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1   |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| B. Perumusan Masalah.....                    | 3  |
| C. Tujuan dan Manfaat.....                   | 3  |
| D. Metode Penelitian.....                    | 4  |
| 1. Obyek Penelitian.....                     | 4  |
| 2. Jenis dan Sumber Data.....                | 4  |
| 3. Metode Pengumpulan Data.....              | 5  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                 | 6  |
| A. Landasan Teori.....                       | 6  |
| B. Penelitian Terdahulu.....                 | 11 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 13 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....       | 13 |
| 1. Visi dan Misi.....                        | 13 |
| 2. Struktur Organisasi.....                  | 15 |
| B. Pembahasan dan Analisis.....              | 17 |
| 1. Sistem Pelayanan BPJS.....                | 17 |
| 2. Kendala.....                              | 28 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....             | 31 |
| A. Kesimpulan.....                           | 31 |
| B. Saran.....                                | 31 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                          | 34 |
| LAMPIRAN                                     |    |

### DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Jumlah Pasien BPJS di Puskesmas Gatak.....                      | 2  |
| Tabel 2 Peneliti Terdahulu.....                                         | 11 |
| Tabel 3 Tanggapan responden mengenai ketampakan fisik (Tangibles).....  | 21 |
| Tabel 4 Tanggapan responden mengenai Keandalan (Reliability).....       | 23 |
| Tabel 5 Tanggapan responden mengenai Daya Tanggap (Responsiveness)..... | 24 |
| Tabel 6 Tanggapan responden mengenai Jaminan (Assurance).....           | 25 |
| Tabel 7 Tanggapan responden mengenai Jaminan ( Emphathy ).....          | 27 |
| Tabel 8 Rekapitulasi kelima dimensi kualitas pelayanan BPJS.....        | 28 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Bagan SOTK UPTD Puskesmas Gatak 2020..... | 15 |
| Gambar 2 SIMPUS Gatak.....                         | 19 |
| Gambar 3 P-care BPJS.....                          | 19 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan di setiap negara mempunyai tujuan yang sama yaitu meningkatkan kesehatan dan kualitas kesehatan. Negara maju hampir setiap penduduk dapat dilayani oleh pelayanan kesehatan yang bermutu, meskipun biaya relatif mahal. Negara berkembang biaya pelayanan relatif kecil di banding dengan pendapatan negara tetapi akses dan mutu pelayanan kesehatan masih rendah dan perkembangnya ilmu dan teknologi maka tuntutan pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi baik.

Tahun 2014 Indonesia memasuki Era Jaminan Kesehatan Nasional sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bersama BPJS kesehatan. Hal itu di tandai dengan lahirnya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang akan menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 1 januari 2014 peserta BPJS kesehatan tidak hanya dari peserta ASKES JAMSOSTEK BPJS akan tetapi banyak pasien yang beralih menjadi peserta BPJS kesehatan secara mandiri.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan [Badan Hukum Publik](#) yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan [jaminan Kesehatan Nasional](#) 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. . BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS Kesehatan bersama [BPJS Ketenagakerjaan](#) merupakan program pemerintah dalam kesatuan [Jaminan Kesehatan Nasional](#) (JKN) yang diresmikan pada tanggal [31 Desember 2013](#). Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal [1 Januari 2014](#), sedangkan [BPJS Ketenagakerjaan](#) mulai beroperasi sejak [1 Juli 2015](#). Jumlah pasien BPJS di Puskesmas Gatak sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah pasien BPJS di Puskesmas Gatak

| N<br>o | Tahun | Jumlah Pasien BPJS |
|--------|-------|--------------------|
| 1      | 2018  | 2000               |
| 2      | 2019  | 2300               |

|        |      |      |
|--------|------|------|
| 3      | 2020 | 2550 |
| Jumlah |      | 6850 |

Sumber: Data Profil Puskesmas Gatak

Berdasarkan tabel tersebut diatas diketahui jumlah pasien BPJS di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2018 jumlah pasien BPJS 2000 pasien, dan tahun 2019 ada kenaikan jumlah pasien karena ada peningkatan pelayanan untuk mendukung pelayanan BPJS berbasis online, tahun 2020 sistem pelayanan pasien BPJS secara online semua Puskesmas dapat menerapkan prosedur-prosedur sesuai yang di harapkan dari BPJS sehingga pelayanan menjadi maksimal sehingga pada tahun 2020 pasien meningkat menjadi 2550 pasien jumlah total 6.850 pasien

Banyaknya kasus di Puskesmas Gatak yang tidak dapat di klaim oleh BPJS padahal jumlah pasien BPJS cukup banyak di lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Kabupaten Sukoharjo, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat:

**“Sistem Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo Tahun 2020”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok yang akan ditelaah dalam penelitian ini rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem Pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo Tahun 2020 ?
2. Apa saja kendala pada system pelayanan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo Tahun 2020 ?

### **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Mengetahui sistem pelayanan terhadap pasien peserta BPJS di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo Tahun 2020
2. Mengetahui kendala dalam melayani pasien BPJS di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo Tahun 2020

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, masalah pokok, dan tujuan penelitian, adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas dua manfaat yaitu manfaat terhadap kepentingan akademik dan manfaat terhadap kepentingan dunia praktis. Adapun manfaat tersebut adalah :

#### **1. Manfaat Akademik**

Dengan mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Puskesmas Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

#### **3. Manfaat Peneliti**

Diharapkan dapat mengetahui strategi pelayanan yang di terapkan serta memberi masukan bagi berbagai pihak

### **D. Metode Penelitian**

1. Obyek dan Lokasi penelitian

Obyek penelitian pada karya ilmiah ini adalah pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Gatak yang beralamatkan di Jalan Kranon Rt 03 Rw 08 Blimbing Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo

Lokasi atau tempat pelaksanaan penelitian adalah Puskesmas di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo tepatnya di ruang rekam medis bagian pelayanan pasien BPJS, Batas – batas Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Kartasura  
Sebelah Timur : Kecamatan Baki  
Sebelah Selatan : Kecamatan Wonosari  
Sebelah Barat : Kecamatan Boyolali

## 2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017)

- a. Data Primer adalah sumber data yang di peroleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, Wawancara dan observasi.
- b. Data sekunder, adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

## 3. Metode Pengumpulan Data

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas menurut Sugiyono (2016) "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme ( memperbaiki kelemahan positivisme), digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen ) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakuakn secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2017) Kualitas Pelayanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono dan Chandra 2011 (dalam Madjuki, 2018) Dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu :

- a. *Tangible*. Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. bukti langsung (*tangible*) meliputi daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*. Dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Responsiveness*. Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk

membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan saja akan diberikan jasa cepat

- d. *Assurance*. *Assurance* merupakan dimensi yang perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan nya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang di butuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- e. *Emphaty*. Secara teori perkembangan manusia “Maslow”, pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

## 2. Pengertian Pelayanan BPJS Kesehatan

Pelayanan BPJS kesehatan adalah pemeliharaan atau peningkatan status kesehatan melalui usaha-usaha pencegahan, diagnosis, terapi, pemulihan, atau penyembuhan penyakit, cedera, serta gangguan fisik dan mental lainnya. Pelayanan kesehatan diberikan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan tenaga pendukung kesehatan misalnya dokter, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker, beserta asisten-asistennya. Kegiatan pelayanan kesehatan diberikan di fasilitas kesehatan primer,

sekunder, tersier, serta mencakup kesehatan masyarakat yang ditanggung oleh BPJS(dalam Wilhamda, 2011)

Pelayanan BPJS kesehatan adalah pemeliharaan atau peningkatan status kesehatan melalui usaha-usaha pencegahan, diagnosis, terapi, pemulihan, atau penyembuhan penyakit, bidan, apoteker, beserta asisten-asistennya.

Kegiatan pelayanan kesehatan diberikan di fasilitas kesehatan primer, sekunder, tersier, serta mencakup kesehatan masyarakat yang ditanggung oleh BPJS(dalam Wilhamda, 2011)

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional 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

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi menurut Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

Karakteristik Pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) memberikan karakteristik pelayanan memiliki empat sifat karakteristik sebagai berikut:

a) Tidak Terwujud (*Intangibility*)

Layanan merupakan suatu hal yang tidak dapat dilihat, dirasa, di dengar, atau di cium.

b) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Layanan merupakan suatu yang dijual sekali dan kemudian dikonsumsi khusus dan konsumsi pada waktu yang bersamaan.

c) Keragaman (*Variability*)

Layanan memiliki begitu banyak variasi dan kualitas tergantung pada siapa kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

d) Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Layanan memiliki karakteristik tidak tahan lama dan tidak dapat difungsikan karena sifatnya yang tidak berwujud fisik.

Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah sangat berkaitan dengan kepentingan masyarakat atau kepentingan umum, mengartikan kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan orang banyak atau masyarakat. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum menerangkan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Berdasarkan keputusan tersebut terdapat delapan sendi pelayanan yang harus dilaksanakan, yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian tugas, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu

Berdasarkan pada pengertian tersebut disimpulkan bahwa ada tiga unsur yang membentuk kepentingan umum, yaitu:

1. Adanya kepentingan.
2. Kebutuhan bersama
3. Masyarakat, dengan syarat tidak bertentangan dengan norma atau aturan.

Sejalan dengan pengertian tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Selain itu, pelayanan umum dapat dikatakan pula sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, dan metode tertentu dalam rangkausaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan Kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan Kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat menurut Depkes RI 2009. Pelayanan kesehatan diberikan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan tenaga pendukung kesehatan, misalnya dokter, dokter gigi, perawat, bidan, apoteker, beserta asisten-asistennya. Kegiatan pelayanan kesehatan diberikan di fasilitas kesehatan primer, sekunder, tersier, serta mencakup kesehatan masyarakat.

Pelayanan umum merupakan sebuah aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Pengertian pelayanan umum menurut keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit

Pelayanan Instansi Pemerintah, menyebutkan bahwa segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan dan perundang undangan.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Keputusan Presiden Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mengutarakan bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanannya.
2. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
3. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

5. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
7. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
8. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanannya.
9. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
10. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

12. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
13. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
14. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
15. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
16. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
17. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan.
18. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
19. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

20. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil – hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti                                                 | Judul                                                                                            | Variabel Yang Diteliti        | Metodologi Penelitian | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Fidela<br>Firwan<br>Firdaus dan<br>Arlina Dewi<br>(2016) | Evaluasi<br>Kualitas<br>Pelayanan<br>Terhadap<br>Kepuasan<br>Pasien<br>Rawat<br>Jalan<br>Peserta | Kualitas layanan dan kepuasan | SERQUAL               | hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. |

|   |               |                                                                                                 |                                        |                         |                                                                                                                                              |
|---|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               | BPJS Di<br>RSUD<br>Panembahan<br>Senopati<br>Bantul                                             |                                        |                         |                                                                                                                                              |
| 2 | Antina (2016) | Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep | Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien | Regresi linear          | kualitas pelayanan peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep baik, Pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep puas |
| 3 | Dewi (2016)   | Pengaruh Kualitas                                                                               | Kualitas pelayanan dan                 | Regresi linear berganda | Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan                                                                                  |

|   |                    |                                                                 |                                              |                         |                                                                                                                                  |
|---|--------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                    | Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kabupaten Aceh | kepuasan pasien pengguna BPJS                |                         | empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS                                                        |
| 4 | Sri Sularti(2017)  | Sistem pelayanan BPJS di puskesmas teras kabupaten boyolali     | Sistem pelayanan yang ada di puskesmas teras | Regresi linear berganda | Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna |
| 5 | Ines Hisanda(2018) | Sistem pelayanan BPJS di puskesmas selo kabupaten boyolali      | Sistem pelayanan yang ada di puskesmas selo  | Regresi linear berganda | Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna |

puskesmas tidak membawa salah satu persyaratan yang telah ditetapkan pada standar pelayanan maka pasien berkewajiban membayar biaya yang berlaku Umum yang seharusnya pasien bisa saja mendapatkan pelayanan BPJS tanpa harus mengeluarkan biaya seperti yang ditetapkan dalam standar pelayanan di Puskesmas Gatak.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan adalah Puskesmas Gatak telah memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Gatak menunjukkan adanya kepuasan pasien BPJS. Kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar mutu yaitu sesuai dengan keinginan dan harapan pasien atau masyarakat yang menerima manfaat dari pelayanan yang dilakukan.

Hasil penelitian tentang penilaian kepuasan pasien BPJS mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gatak menunjukkan pelayanan yang dilakukan adapada kategori *baik* (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo berkualitas

Kendala yang terjadi di Puskesmas Gatak ada 3 hal yaitu pendistribusian kartu BPJS, masalah jaringan dan masalah persyaratan BPJS

#### **B. Saran**

Berdasarkan pengamatanyang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo yaitu:

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Dengan melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Puskesmas menambahkan sarana dan prasarana pendukung lainnya, seperti menaikkan kuota internet untuk mempercepat jaringan internet, memperluas ruang tunggu memperluas tempat parkir, pengeras suara, kipas angin diruang tunggu atau AC. Sehingga dengan penambahan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan yang diberikan Puskesmas benar-benar bisa membantu pasien BPJS secara fisik dan memperbaiki pelayanan secara administrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Antina. 2016. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. Surabaya. UNTAG
- Arlina,Fidela.2016. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati.Bantul.Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Chandra,Tjiptono 2011. Service, Quality and Satisfaction" Jakarta : Liberty
- Dewi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kabupaten Aceh. Skripsi. Aceh. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Samudra
- Hisanda, Ines. 2018. Sistem Pelayanan BPJS di Puskesmas Selo Kabupaten Boyolali.Skripsi. Boyolali. Program Studi Rekam Medis Informatika Kesehatan STIKES HAKLI
- Kemenpan. 2004, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Tingkat Pertama
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 1993, Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Kotler (2017) Marketing An Introduction, Edisi 13, USA: Perason Education
- Kotler, P& Keller, K. L. (2016). In Marketing Management, USA : Pearson Pretice Hall
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 1993. Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Permenkes 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien
- Sularti, Sri. 2017. Sistem Pelayanan BPJS di Puskesmas Teras Kabupaten Boyolali.Skripsi. Boyolali. Program Studi Rekam Medis Informatika Kesehatan Duta Bangsa
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Wilhamda. 2011, Tingkat kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Haji Medan. Skripsi ( Tidak ditampilkan ). Medan. Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Medan