

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS DINOYO
KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Merupakan Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



OLEH :

IGNASIA GUNELA AMARAL

2018210100

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2022

Ignasia G. Amaral, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK, 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PROGRAM BPJS KESEHATAN PUSKESMAS DINOYO
KOTA MALANG**

Dosen Pemimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan program BPJS Kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian menyatakan bahwa prosedur pelayanan di puskesmas dinoyo tidak berbelit-belit dan cepat. Waktu penyelesaian cukup lama. Biaya pelayanan BPJS Kesehatan gratis. Produk pelayanannya lengkap. Sarana kesehatan cukup menunjang. Dan kompetensi pelaksana sesuai dengan kompetensinya. Adapun faktor pendukung pelayanan BPJS Kesehatan yaitu biaya gratis, pasien BPJS Kesehatan bisa mendaftar online menggunakan Aplikasi Mobile JKN, tidak ada perlakuan dan perbedaan pelayanan. Faktor penghambatnya adalah kurangnya pelayanan loket, kurang nya tenaga medis, jaringan wifi yang lambat, ruangan tunggu yang sempit, serta kurangnya lahan parkir.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Puskesmas

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya pelayanan publik ialah pelayanan administrasi, baik secara individu maupun kelompok pada lembaga tertentu, untuk melaksanakan keperluan masyarakat. Pelayanan publik amat krusial sebab terkait seluruh keperluan masyarakat. Jika tak dipenuhi struktur entitas negara bakal terganggu. Jikalau pelayanan publik pada lembaga tersebut hendak dilakukan maka diperlukan sistem atau elemen yang bisa memberikan pelayanan yang mengoptimalkan. Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai adalah bagian terpenting dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Karena pegawai adalah bagian yang memastikan baik tidaknya pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pelayanan publik sebaiknya mencerminkan pegawai instansi yang energik dan profesional. Supaya masyarakat benar-benar percaya atas pelayanan yang bakal diberikan padanya.

Agar melancarkan layanan terhadap warga maka dibutuhkan standar pelayanan publik. Standar ini ialah tolok ukur pelaksanaan layanan kepada pelaksana dan pemakai layanan. Elemen ini, akhirnya dibuat untuk menilai efektifitas layanan serta mengukur kepuasan pemakai layanan ketika menggunakan layanan di unity layanan public. Sebab itu, pemahaman terkait standar pelayanan sangat krusial. Lewat pengetahuan itu, penyelenggara serta pemakai layanan dapat memahami hak dan kewajiban akan layanan yang disampaikan dan yang diperoleh. Dengan pemahaman tersebut, penambahan tingkat layanan publik bisa gampang diperoleh.

Standar pelayanan publik seharusnya menyampaikan transparansi akses informasi terhadap masyarakat agar ketika suatu layanan berupa persyaratan, prosedur, biaya, jangka waktu bisa diukur serta dilihat warga tanpa membingungkan dan juga tanpa mengharuskan masyarakat untuk menyelenggarakannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah strategi negara guna melengkapi keperluan dasar seluruh masyarakat, termasuk barang jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh pelaksana layanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat di dalam UUD 1945 yang mendelegasikan pada negara untuk memenuhi keperluan dasar segenap masyarakat serta kesejahteraan supaya efektivitas pada sistem pemerintahan amat ditentukan oleh baik tidaknya pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah menjalankan kewajiban, yaitu menyiapkan berbagai layanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari layanan berupa sistem dan layanan lain untuk memenuhi keperluan masyarakat, khususnya di bagian pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dll. (Mukarom dan Laksana, 2018: 147).

Pemerintah Indonesia telah menyelenggarakan jaminan kesehatan masyarakat lewat (BPJS) untuk melaksanakan jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan diatur pada UU Nomor 24 Tahun 2011, yaitu badan usaha milik negara yang berganti selaku badan hukum publik yang diamanatkan eksklusif sama pemerintah buat melaksanakan jaminan kesehatan untuk semua masyarakat Indonesia. BPJS ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap segala kalangan warga agar

memperoleh akses kesehatan secara merata dan memberikan layanan yang baik untuk masyarakat.

Tetapi, layanan BPJS Kesehatan, umumnya belum maksimal hal ini tampak masih ada banyaknya keluhan dan aduan dari warga, baik secara langsung ataupun dari media massa, seperti yang diucapkan Direktur Utama BPJS Kesehatan Ali Ghufron Mukti, keluhan paling banyak (peserta BPJS Kesehatan) yaitu merasa dianaktirikan, antrian lama bisa 5-6 jam. Dan yang disampaikan Anggota Ombudsman RI Heri Susanto, masalah layanan BPJS kesehatan yang sering diadukan melingkupi masalah antrian pelayanan, pasien yang ditolak rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Selain itu, aktivitas tertentu semacam operasi yang sering undur atau susahny memperoleh jadwal tindakan juga banyak diungkapkan masyarakat. Hal ini sebagai perhatian pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan guna memberikan keamanan untuk pasien ketika melangsungkan pengobatan.

Puskesmas Dinoyo yaitu puskesmas yang berada di Kota Malang. Letak puskesmas di dalam perkotaan pada pusat perumahan warga, membuat masyarakat amat berharap pada layanan kesehatan yang diberikan puskesmas, mulai dari pelayanan pegawai serta tenaga medis dan obat-obatan yang dibutuhkan untuk pengobatan ataupun infrastruktur yang ada.

Berlandaskan pengamatan awal yang dilangsungkan peneliti pada Puskesmas Dinoyo, Peneliti mendapatkan persoalan tentang pelaksanaan standar pelayanan publik program BPJS Kesehatan antara lain jaringan wifi yang lambat buat melihat kepesertaan pasien BPJS, lambannya antrian di loket /ruangan periksa, minimnya

pegawai loket serta ruangan tunggu tidak amat besar beserta banyaknya pasien yang amat banyak memicu situasi ruang tunggu jadi tak mendukung. Situasi semacam ini mengakibatkan pasien banyak yang berdiri dan menanti diluar. Peristiwa ini sebagai kepedulian pada pemerintah ataupun puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan demi memberi keamanan untuk pasien ketika melangsungkan pengobatan.

Melihat permasalahan yang timbul pada pelayanan kesehatan, maka penting untuk mengetahui seperti apa penerapan standar pelayanan publik program BPJS kesehatan pada puskesmas supaya pelayanan yang diberikan sinkron sama yang diinginkan warga sebagai pasien supaya pelayanan yang diberikan bertambah efektif dan efisien. Oleh sebab itu prosedur pelayanan harus diperhatikan, terutama pemerintah lebih cermat lagi melihat persoalan ini, khususnya pelayanan BPJS Kesehatan yang masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dilihat dari aspek penyelenggaraannya bagaimana tanggapan kepada pasien yang bakal menggunakan jasa pelayanan BPJS. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik meneliti dengan judul “Standar Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang”

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan penjelasan permasalahan yang telah disebutkan, perlu dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan publik program BPJS Kesehatan pada Puskesmas Dinoyo ?

2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan publik program BPJS Kesehatan pada Puskesmas Dinoyo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan publik program BPJS Kesehatan pada puskesmas Dinoyo.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan program BPJS Kesehatan pada Puskesmas Dinoyo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Lewat penelitian ini peneliti mampu mengimplementasikan teori-teori yang sudah diterima pada bangku kuliah dan dari lapangan serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru untuk peneliti dalam penerapan teori-teori tentang standar pelayanan publik program BPJS Kesehatan.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bahan referensi pengetahuan baru ataupun pembanding peneliti berikutnya

3. Bagi Instansi

penelitian ini bisa memberikan wawasan, dan anjuran pada Puskesmas Dinoyo terkait standar pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan program BPJS Kesehatan guna memenuhi kepuasan pasien/

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Harahap, Nursafiah. 2020. *Penelitian kualitatif*. Medan Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing.
- Mukarom, Zaenal H. dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan-2. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ke-9. Bandung: Alfabeta.
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian*. Cetakan-1. Jambi: Pusaka.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan ke-9. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan-22. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan-25. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Cetakan-4. Jakarta: Kencana.

Jurnal

- Handayani Eka Selvi (2018). Studi Tentang Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 6(2), 727-728.
- Hasrillah. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869-2882.

Internet

- <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5486380/7-tahun-bpjs-kesehatan-peserta-masih-keluhkan-antrean-berjam-jam>
- <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-respons-banyaknya-keluhan-soal-bpjs-kesehatan>

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 tentang pelayanan publik

Kep. MENPAN No. 63/2004 penyelenggaraan pelayanan

Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan

UU Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan