

PELAYANAN KESEHATAN PENGGUNA BADAN PELAYANAN JAMINAN SOSIAL DI PUSAT KESEHATAN MASYAKAT KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU

Dikky Junistio ¹⁾, Andriyus ²⁾

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

e-mail: dikkyjunistio@student.uir.ac.id

Abstrak

Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu memiliki peran dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat pengunjung namun kenyataannya masih banyak masyarakat belum menerima pelayanan dengan baik dikarenakan lamanya proses penanganan pasien. Pemberian pelayanan kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu tidak terlepas dari keadilan, kemudahan, kepedulian, kehandalan, kenyamanan dan kepercayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta faktor hambatan Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Pembahasan Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu bagi pasien Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial belum terlaksana dengan maksimal berdasarkan Standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan kepuasan. Kesimpulan Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu bagi pasien Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah pegawai, loket pelayanan dan ruang tunggu di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu. Saran peneliti yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu hendaknya menambah jumlah pegawai khusus terutama dokter penanganan pasien, loket pelayanan pasien, memberikan solusi atas keluhan pasien dan memperluas ruang tunggu pasien.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Badan Pelayanan Jaminan Sosial, Pusat Kesehatan Masyarakat.*

Abstract

Health Services for Users of the Social Security Service Agency Ujung Batu District Health Center Rokan Hulu Regency has a role in providing health services to the visiting community. However, in reality there are still many people who do not receive good service due to the long patient treatment process. The provision of health services at the Ujung Batu District Health Center, Rokan Hulu Regency cannot be separated from justice, convenience, care, reliability, comfort and trust. The aim of this research is to determine the factors and barriers to health services for users of the Social Security Service Agency at the Ujung Batu District Health Center, Rokan Hulu Regency. The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Discussion of Ujung Batu District Health Center services for patients using the Social Security Service Agency has not been implemented optimally based on Standard Operating Procedures so it doesn't give you satisfaction. Conclusion Ujung Batu District Health Center services for patients using the Social Security Service Agency have not been implemented optimally this

is because there is still a lack of officers, service counters and waiting rooms at the Ujung Batu District Health Center. The researcher's suggestion is to increase the number of special personnel, especially doctors who treat patients, patient service counters, provide solutions to patient complaints and expand patient waiting rooms.

Keywords: *Public Services, Social Security Services Agency, Community Health Center.*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Setiap pasien selalu mengharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat tercapai kepuasan. Oleh karenanya setiap unit pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien baik sebagai pasien BPJS maupun non BPJS. Pasien akan membandingkan layanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Namun bila pasien tidak merasa puas maka akan terjadi banyak keluhan yang bahkan tidak hanya akan disampaikan secara tetap muka namun lebih dari itu dapat terjadi bahwa keluhan tersebut disampaikan melalui media cetak, media visual, bahkan sosial media. Sehingga indikator mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepuasan pasien, Terkait dengan hal tersebut puskesmas dapat meningkatkan mutu berdasarkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien harus diukur dengan secara akurat, berkala, teratur dan berkesinambungan Pelayanan pendaftaran pasien merupakan pintu gerbang dimulainya pelayanan puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 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 diwilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Hidup dalam lingkungan sehat.
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan untuk memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah dimana perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan. Penilaian dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat tercermin dari banyaknya tanggapan dan keluhan masyarakat maupun pengguna pelayanan publik yang banyak dijumpai dan disampaikan melalui media massa seperti radio, televisi dan koran atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari keluhan-keluhan masyarakat tersebut seharusnya pemerintah semakin meningkatkan pelayanannya mengingat pula pelayanan kesehatan publik merupakan hak asasi manusia yang harus tetap diselenggarakan oleh pemerintah.

Pada dasarnya prinsip pelayanan kesehatan mencakup keadilan, responsivitas dan efisiensi pelayanan. Untuk mencapai harapan tersebut diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat baik masyarakat kurang

Dikky Junistio, dkk. Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu...

mampu maupun masyarakat mampu dengan didukung munculnya era jaminan kesehatan dari tahun ketahun. Hal yang dilakukan adalah dengan munculnya kebijakan pemerintah mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional perseorangan. Pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Pemerintah menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang salah satunya adalah BPJS Kesehatan.

Pusat kesehataaan masyarakat (PUSKESMAS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi publik, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu setiap puskesmas perlu mengembangkan Standar Pelayanan Medik (SPM).

Puskesmas Ujung Batu merupakan satu-satunya pusat kesehatan masyarakat di Kecamatan Ujung Batu yang melayani pengguna BPJS, yang mana BPJS ini diharap misa menjadi alternatif untuk pembiayaan pengobatan dengan membayar iuran setiap bulan mulai dari tingkat 1-3, dan BPJS bisa menjadi alternatif bagi masyarakat menengah kebawah, yang bisa digunakan kapan pun dan dimana pun seperti tujuan dari BPJS sendiri yaitu menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesahatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat indonesia. Sesuai data pengguna BPJS.

Alasan peneliti bahwa Puskesmas Kecamatan Ujung Batu belum memberikan kepuasan bagi pasien BPJS terlihat pelayanan BPJS dan Non BPJS terlihat berbeda mulai dari pendaftaran dan ruang tunggu yang disediakan dan penetapan penanganan pasien BPJS mulai pendaftaran sehingga menunggu pemanggilan paling lama sesuai SOP selam 8 menit namun

kenyataannya sampai dengan 30 menit hal ini dikarenakan penanganan khusus pasien BPJS masih minim petugas penangananya sehingga harus menunngu atrian.

Puskesmas Ujung Batu sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna Sebagai organisasi publik, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada Masyarakat adapun pelayanan Kesehatan yang ditangan Puskesmas Ujung Batu antara lain Pelayanan Pasien BPJS.

Standar Oprasional Pelayanan dan Mekanisme Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ujung Batu adalah suatu perangkat instruksi/langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu dengan memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan untuk membantu mengurangi kesalahan dan pelayanan sub standar. SOP bermanfaat sebagai acuan dan dasar bagi tenaga pelaksana dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bermutu.

Adapun berikut jumlah penanganan pasien BPJS di Puskesmas Ujung Batu sebgai berikut :

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	974
2	Februari	908
3	Maret	1031
4	April	908
5	Mei	629
6	Juni	654
7	Juli	922
8	Agustus	930
9	September	699
10	Oktober	773
11	November	699
12	Desember	660

Berdasarkan penjelasan diatas Puskesmas Ujung Batu merupakan pusat kesehatan masyarakat Kecamatan Ujung Batu yang mana pelayanan kesehatan

harus merata dan tidak membeda beda kan namun pada kenyataannya pelayanan di puskesmas ujung batu berbeda dengan yang diharapkan, masih belum memberikan kepuasan bagi pasien BPJS. Adapun yang menjadi fenomena Pelayanan BPJS di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut:

1. Diketahui Puskesmas Kecamatan Ujung Batu belum memberikan kepuasan bagi pasien BPJS terlihat pelayanan BPJS dan Non BPJS terlihat berbeda mulai dari pendaftaran dan ruang tunggu yang disediakan.
2. Diketahui waktu penanganan BPJS mulai mendaftar sampai menunggu pemanggilan diperkirakan sesuai dengan SOP selam 8 menit namun kenyataannya sampai dengan 30 menit hal ini dikarenakan penanganan khusus pasien BPJS masih minim petugas penanganannya sehingga harus menunggu atrian pemanggilan.
3. Diketahui pemberian obat bagi pasien BPJS cenderung obat jenerik atau obat tepung melainkan tidak obat paten sesuai dengan pasien umum lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dengan judul “Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu”

STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Pemerintahan

Menurut musanef (dalam Syaifie 2011:7) menyebutkan bahwa ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur – unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam

danhubungan antara dinas – dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Menurut Munaf (2015; 47) pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/ Negara.

Bentuk pemerintahan pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan lichbach (dalam Yusri Munaf, 2015; 48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu Negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunikasi politik.

2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Clinton (dalam Wasistiono 2001) penyelenggaraan pemerintahan yang di kreasikan sebagai suatu instrumen daripada kepentingan masyarakat kembali kepada nilai nilai fundamental. Manajemen pemerintahan Indonesia pada abad 21 harus tetap berpegang terhadap nilai nilai fundamental agar tidak kehilangan jadi diri sebagai bangsa yang besar. Berbagai asas, teori dan konsepsi pemikiran yang berlaku pada manajemen secara umum dapat pula digunakan untuk manajemen pemerintahan Indonesia dengan rambu rambu pancasila sebagai nilai fundamental.

Manajemen pemerintahan menurut Rasyid (2000:148) adalah manajemen yang di arahkan agar terlebih dahulu merumuskan hasil apa atau dengan kata lain tujuan apa yang akan dicapai dengan ruang, peralatan, keahlian, dan tenaga kerja yang kemudian dilaksanakan. Selanjutnya hasil akan di evaluasi untuk menentukan apakah tujuan itu tercapai atau tidak. Manajemen pemerintahan juga menganut prinsip prinsip manajemen pada umumnya yaitu efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam proses penghimpunan dan menggerakkan orang orang, memperoleh

dan menggunakan uang, serta mengadakan mempergunakan dan memelihara peralatan demi tercapainya sebuah tujuan.

Menurut Wasistiono (2001:120) ada lima kecenderungan berbicara tentang manajemen pemerintahan itu sendiri yaitu:

- a. Dilihat dari peranan pemerintahan
- b. Dilihat dari visi dan misi
- c. Dilihat dari fungsi organisasi
- d. Dilihat dari fungsi fungsi manajemen
- e. Dilihat dari kepemimpinan

3. Konsep Pelayanan

Menurut Surjadi, (2009:84) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Menurut Sitorus (2009:86) bahwa pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan, berikut penjelasannya sebagai berikut :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik

4. Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan Lupiyoadi, (2021:891) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71) mengemukakan lima dimensi /indikator yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai dan berikut lima indikator dalam penelitian ini :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan

dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kualitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran.

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Dengan Teknik Pengumpulan Data Observasi, Wawancara, dan Dokumensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Jemput Bola Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu melalui indikator Keadilan, Kemudahan, Kepedulian, Keandalan, dan Kepercayaan. sebagai berikut :

1. Keadilan

Diketahui bahwa pemberian pelayanan belum dilakukan secara merata sesuai dengan atrian pelayanan melainkan kedekatan dengan pegawai dan pasien umum sehingga hal ini memberikan rasa ketidak puasan atas pelayanan yang diberikan bagi pasien BPJS.

2. Kemudahan

Diketahui kemudahan dalam pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Ujung Batu diketahui bahwa sikap prihatin pegawai belum tanggap terkait keluhan masyarakat Pasien BPJS sehingga kemudahan yang diberikan belum dirasakan pasien BPJS.

3. Kepedulian

Diketahui bahwa tanggapan dari keluhan masyarakat belum adanya solusi

yang diberikan Puskesmas Ujung Batu terhadap pelayanan pasien BPJS dalam hal pencapaian penanganan Pasien BPJS sehingga masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan Puskesmas Ujung Batu terhadap pelayanan pasien BPJS.

4. Keandalan

Diketahui bahwa penyediaan pelayanan pegawai Puskesmas Ujung Batu terhadap pelayanan pasien BPJS belum memberikan hasil kinerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat ditangani dengan Standar Operasional prosedur selama 8 menit menunggu penanganan.

5. Kenyamanan

Diketahui bahwa kenyamanan dalam pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Ujung Batu diketahui Puskesmas Ujung Batu terhadap pelayanan pasien BPJS belum maksimal memberikan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana seperti loket pelayanan yang masih minim dan ruang tunggu yang masih sempit serta dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

6. Kepercayaan

Diketahui bahwa kepercayaan dalam pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Ujung Batu diketahui bahwa keramahan pegawai Puskesmas dalam pelayanan Pasien BPJS belum diterapkan dengan baik dimana diketahui pegawai kurang respon terhadap pemohon yang mendatangi Puskesmas Ujung Batu dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat Pasien BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi bahwa hambatan Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu

Kabupaten Rokan Hulu diketahui sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa Pelayanan Puskesmas Ujung Batu belum maksimal terutama sarana prasarana pendukung pelayanan dimana kurang tersedia loket pelayanan khusus BPJS, dan ruang tunggu sehingga loket yang ada secara menyeluruh melayani kepengurusan lainnya sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.
2. Diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga tidak memberikan pelayanan kesamarataan.
3. Diketahui pegawai Puskesmas belum memberikan perhatian terhadap Pemohon pasien BPJS terutama saat melengkapi berkas yang akan disiapkan sehingga pasien dapat ditangani dimana pegawai banyak terlihat diam sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai memberikan perhatian atas keluhan pasien.
4. Diketahui kurangnya kepedulian pegawai puskesmas terhadap setiap pasien yang akan melakukan pendaftaran sampai dengan penanganan terutama terkait persyaratan yang harus dilengkapi pasien hal ini dikarenakan pegawai Puskesmas secara khusus belum ada dalam mengarahkan pemohon terkait pemenuhan persyaratan, berkas yang disediakan, sehingga sebagaimana pasien masih.
5. Diketahui pelayanan bagi Pasien BPJS masih belum tepat waktu dimana waktu penanganan pasien BPJS paling lama 8 menit melainkan sampai dengan 30 menit hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai khusus dokter yang memberikan penanganan pelayanan dimana diketahui sebanyak 1 dokter yang menangani pasien BPJS sehingga pelayanan yang diberikan

belum memberikan rasa puas bagi pasien pengguna BPJS.

6. Diketahui pelayanan bagi Pasien BPJS belum semua pegawai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu melalui indikator Keadilan, Kemudahan, Kepedulian Kehandalan, Kenyamanan, Kepercayaan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan bagi pasien BPJS belum memberikan kepuasan bagi pasien hal ini terlihat adanya perbedaan penanganan dengan pasien umum mulai dari pendaftaran dan nomor antrian, dan belum adanya pegawai khusus puskesmas dalam memberikan arahan terkait persyaratan pasien BPJS dalam penanganan yang akan diberikan dikarenakan harus menggunakan kartu BPJS dan pengisian identitas bagi setiap pasien sehingga Sebagian pasien BPJS masih merasa kebigungan, kurangnya dokter khusus dalam penanganan pasien dikarenakan pasien umum dan BPJS dokter penanganannya sama sementara pasien umum lebih di utamakan pelayanannya sehingga pasien BPJS menunggu antrian sementara dalam SOP puskesmas penanganan pasien BPJS selama 8 menit namun pada kenyataannya melebihi sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan pemohon pasien BPJS akan pelayanan yang diberikan Puskesmas Ujung Batu.
2. Sementara faktor-faktor hambatan Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu bahwa

sarana prasarana yang belum memadai terutama loket penerima layanan dimana masih memberikan pelayanan kesamarataan didalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pencapaian pelayanan secara khusus Pasien BPJS, jumlah pegawai yang masih kurang terutama dokter yang menangani pasien sehingga terlihat lamban dalam memberikan pelayanan bagi Pasien BPJS dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian dan tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon Pasien BPJS sehingga masih ditemuinya sebagian Pasien BPJS kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus tersedia dalam memberikan pengarah dan kendala yang dirasakan pemohon dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman bagi pasien.

Saran

1. Sebaiknya Puskesmas Ujung Batu dalam memberikan pelayanan bagi Pasien BPJS menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama menyediakan ruangan besar bagi pelayanan pasien dan penyediaan penambahan loket khusus bagi pasien BPJS dan ruangan khusus bagi pasien BPJS.
2. Sebaiknya Puskesmas Ujung Batu menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal.
3. Sebaiknya pegawai Puskesmas Ujung Batu dalam menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan pasien sehingga pasien memahami akan persyaratan didalam penanganan Pasien BPJS dan menyediakan dokter khusus penanganan bagi pasien BPJS.
4. Sebaiknya pegawai Puskesmas Ujung Batu memberikan sikap ramah dan sopan terhadap Pasien

BPJS sehingga memberikan rasa kenyamanan bagi Pasien BPJS.

5. Sebaiknya Puskesmas Ujung Batu menerapkan standar operasional prosedur didalam penanganan Pasien BPJS dengan ketetapan waktu maksimal 8 menit

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-Buku

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2021. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Rasyid. 2000. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Syafiie Inu Kencana. 2011. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Mandar Maju.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.

Perundang-undangan

- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Pemerintah menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang

Dikky Junistio, dkk. Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Pelayanan Jaminan Sosial Di
Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu...

salah satunya adalah BPJS
Kesehatan.
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43
Tahun 2019, bahwa fungsi
puskesmas.