

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI PROGRAM BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMBUT KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR

Lisa Marselena Giati¹, Junaidy², M. Agus Humaidi³

¹⁾²⁾³⁾ FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan
Email: lisamarselena01@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran efektivitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas Gambut melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang diberikan kepada masyarakat serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di puskesmas Gambut melalui program BPJS Kesehatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada 6 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis Data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan melalui program BPJS Kesehatan di puskesmas Gambut cukup efektif dilihat dari 3 indikator yaitu faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan. Namun dalam proses pelayanannya ada beberapa faktor penghambat yaitu terkendala jaringan, sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the effectiveness of health services at UPT Puskesmas Gambut through the Social Security Administering Body (BPJS) Health program provided to the community and to find out the supporting and inhibiting factors of health services at the Peat Health Center through the BPJS Health Program. The research method used a qualitative approach with descriptive research type. Data were collected by interview, observation and documentation to 6 informants. The sample was determined using purposive sampling technique. Data analysis used data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the effectiveness of health services through the BPJS Health program at the Peat Public Health Center was quite effective in terms of 3 indicators, namely the time factor, the accuracy factor and the service delivery style factor. However, in the service process there are several inhibiting factors, namely network constraints, incomplete facilities and infrastructure.

Keywords: *Effectiveness, Health Services, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, tenggat waktu yang singkat dan biaya yang wajar terus meningkat dari waktu ke waktu. Kepada masyarakat atas barang, jasa dan/atau jasa pemerintah Tuntutan ini terus berkembang sejalan dengan pengakuan bahwa warga negara memiliki hak atas

pelayanan dan negara memiliki kewajiban untuk melakukannya. Tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mendorong pegawai negeri sipil untuk melayani mereka dengan lebih baik. Di antara berbagai jenis pelayanan publik, pelayanan kesehatan juga merupakan kebutuhan dasar negara bagi warganya.

Hal ini tercermin dalam Pasal 28H (1) dan (3) UUD 1945. dan “memiliki hak

sebelumnya menunjukkan hasil belum efektif namun pada penelitian peneliti kali ini hasilnya menunjukkan cukup efektif dalam pelayanan kesehatan melalui program BPJS di Puskesmas Gambut, Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan melalui program BPJS Kesehatan di puskesmas gambut kecamatan gambut kabupaten banjar sudah berjalan dengan cukup efektif. Hal didasarkan pada indikator faktor waktu yang sudah berjalan dengan baik sesuai target waktu yang ditetapkan, faktor kecermatan yang sudah dijalankan dengan baik dan faktor gaya pemberian layanan yang sudah terlaksana dengan cukup baik.

1. Faktor waktu

Faktor waktu dari segi kecepatan dan ketepatannya layanannya sudah berjalan dengan cukup efektif dilihat dari kinerja tim pengelolaan program BPJS di puskesmas gambut yang dapat memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat dan berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan masyarakat penerima layanan rawat jalan dari segi faktor waktu dirasakan cukup efektif dilihat proses pemberian pelayanan dari pendaftaran, tunggu nomor antrian sampai pelayanan pemeriksaan oleh tenaga kesehatan sudah sesuai dengan estimasi waktu yang disampaikan.

2. Faktor Kecermatan.

Faktor kecermatan dalam penelitian ini maksudnya apakah petugas pelayanan di puskesmas gambut cermat dan teliti dalam memeriksa berkas, data beserta

kelengkapan yang diperlukan. Pada faktor kecermatan ini ketelitian dan ketelatenan petugas pelayanan kesehatan di puskesmas gambut dirasa sudah cukup optimal, namun yang terkadang membuat pelayanan terhambat adalah keteledoran dari pihak pasien atau masyarakat itu sendiri yang tidak mempersiapkan kelengkapan berkas dari rumah dengan baik.

3. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Dari faktor gaya pemberian layanan, berdasarkan hasil penelitian dan wawancara gaya pemberian layanan di puskesmas gambut melalui program BPJS ini sudah dirasa baik terutama pada pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pengguna BPJS. Apabila dari aspek sikap dan sifat petugas layanan, hal ini dilihat dari kesopanan, kesantunan, keramahan petugas dan sifat petugas yang tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

BUKU

- Arifin, Syamsul. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka banua.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Sondang P, Siagian. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*

Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

JURNAL

Dimuru, Ali Hadi La dkk. 2021. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (studi di puskesmas kecamatan Geser kabupaten Seram Bagian Timur)*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik. 1(2), 16-23.

Edam, Nia Septiani dkk. 2018. *Efektivitas Program Cerdas Cermat Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. 1(1), 1-10.

Fitriani, Annisa Nur dkk. 2020. *Efektifitas Pelayanan Rawat Inap bagi Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara. 8(1), 1-16.

Hasrillah, dkk. 2021. *Implementasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program BPJS Kesehatan*. Jurnal Inovasi Penelitian. 1(12), 2869-2882.

Hidayat, Tantri Irtjayanti dkk. 2022. *Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Poliklinik Polres Biak Numfor*. Jurnal Aktor. 1(2), 1-11.

Lahutung, Deisy Angreini dkk. 2021. *Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Governance. 1(2), 1-10.

Nur'aini, Andi. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok Kecamatan Biau Kabupaten Buol*. Jurnal Inovasi Pelayanan Publik. 1(12), 1-8.

Punu, Christian dkk. 2021. *Efektifitas Program Pemberdayaan Masyarakat Bagi Usaha Kecil Menengah di Kota Manado*. Jurnal Governance. 1(2), 1-8.

Rangan, Gideon Ambelong. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 8(2), 507-520.

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang – undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

KEMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik