

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PESERTA BPJS DAN NON BPJS

(Studi Pada Puskesmas Kayutangi Kota Banjarmasin)

Riszha Arum Nugraha Putra¹⁾, Normajatun²⁾, Dewi Merdayanty³⁾

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, NPM: 18120375

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN: 1116116301

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN: 1104017302

E-mail: riszhaputra08@gmail.com/No. HP: 089510217387

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian. Sumber data didapatkan dari data primer dan sekunder. Selanjutnya teknik pengambilan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan responden menggunakan snoball sampling. Kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021:516-525). Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayutangi Kota Banjarmasin tidak terdapat perbedaan dalam pelayanan dilihat dari Bukti langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Tetapi masih terdapatnya petugas layanan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masih kurang nya fasilitas fisik seperti tempat duduk.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, BPJS, Non BPJS, Puskesmas*

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of service for participants of BPJS Health and Non BPJS Health as well as the supporting and inhibiting factors of service. The research used is qualitative with subjects who understand the research. Sources of data obtained from primary and secondary data. Furthermore, the data collection technique is by conducting observations, interviews, and documentation. Respondents were determined using snoball sampling. Then analyzed using the model of Miles and Huberman in Sugiyono (2021:516-525). Results Based on the research, it was stated that the quality of services provided by the Kayutangi Public Health Center in Banjarmasin City did not show any difference in services seen from direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. But there are still service officers who are not friendly in providing services to the community and there is still a lack of physical facilities such as seats.

Keywords: *Service Quality, BPJS, Non BPJS, Puskesmas*

REFERENSI

- Arifin, S., F. Rachman.,, A. Wulandari, dan V. Y. Fajar. 2016. *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin. Pustaka Banua.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, P and Gary Armstrong (2012). *Prinsip – prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: ERLANGGA
- Mustofa, Amirul, dkk. 2019. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et al 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Satrianegara, M Faisal dan Siti saleha. 2009. *Buku Ajaran Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta Salemba Medika.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Ria, D. N. (2019, September). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas (Studi Empiris Pada Puskesmas Balerejo Kab. Madiun). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 1).
- Putri, U. M. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Menggunakan Metode *Servqual*. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), 149-159.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3)
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 37 ayat (4) Tahun 2017
- Undang-undang 1945 pasal 28 ayat 1
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang jaminan kesehatan dan Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang jaminan kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- <https://pendidikan.co.id/pelayanan-kesehatan-pengertian-jenis-kriteria-skema-tujuan-menurut-para-ahli/>
- <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>