

KUALITAS PELAYANAN BPJS DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SUNGAI ANDAI KOTA BANJARMASIN

Annisa Ariati¹, Fakshianoor², Sitna Hajar Malawat³

¹)Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NPM.19110243

²)Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NIDN. 1120106301

³)Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NIDN. 1113059101

Email: annisa.ariati19@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan BPJS dalam meningkatkan layanan kesehatan dan mengetahui faktor pendukung kualitas pelayanan BPJS di Puskesmas Sungai Andai Kota Banjarmasin. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi ke lokasi penelitian. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu standar pelayanan yang termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan dari kelima indikator yang digunakan dalam pelayanan BPJS untuk meningkatkan layanan kesehatan di Puskesmas Sungai Andai sudah baik dari prosedur pelayanan yang mudah diakses, waktu penyelesaian yang cepat, biaya penyelesaian yang tidak dikenakan, sarana prasarana yang mendukung dan memadai, serta kompetensi petugas pemberi layanan yang sudah baik.

Kata Kunci : *pelayanan publik, BPJS*

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the quality of BPJS services in improving health services and to find out the supporting factors for the quality of BPJS services at the Sungai Andai Health Center, Banjarmasin City. The research method in this study used a qualitative approach with a descriptive research type. Data were collected by observation, interview and documentation techniques at the research location. The indicators used in this study are the service standards contained in the Decree of the Minister for Administrative Reform Number 63/KEP/M.PAN/7/2023 concerning Guidelines for Public Administration, which includes service procedures, completion time, settlement costs, facilities and infrastructure, and competence of service providers. The results of the study show that the five indicators used in BPJS services to improve health services at the Sungai Andai Health Center are good, from easily accessible service procedures, fast turnaround times, non-charged settlement fees, supporting and adequate infrastructure, and competence of the delivery staff. already good service.

Keywords: *public service, BPJS*

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Fandy, Tjiptono. 2010. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Simamora, Bilson. 2003. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Pasalong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004
- Berita Negara Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Jurnal

- Agustina, N., Enggok, M. S., & Herman, M. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin.
- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Jurnal Ilmu Kesehatan.
- F S, H. T., & Syofian. (2018). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. Jurnal Niara, 120-129.
- Hambali, Abidin, Z., Hamsyah, H., Kholifaturrachman, & Yulita Desi. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu BPJS.
- Nasution, I. F., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Rimawati, & Putra, W. K. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan.

Skripsi

- Hifni Permata. 2020. Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota.
- Fitrina Berutu. 2020. Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) (Studi Kasus Di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara)
- Muhammad Fajri. 2021. Analisis Pelayanan Kesehatan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Bangkinang Kota