

Kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat penerima BPJS di puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan Kelurahan Besar

Angga Syahputra¹, Khairunnisah Lubis²

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Medan, Indonesia

Article Info

Article history:

Received : Jun 07, 2025

Revised : Jul 12, 2025

Accepted : Jul 30, 2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan Kesehatan;
BPJS;
Puskesmas Martubung;
Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat penerima BPJS di Puskesmas Martubung, Kecamatan Medan Labuhan, Kelurahan Besar. Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945, dan Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang bermutu dan terjangkau. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BPJS, seperti keterbatasan fasilitas, alur administrasi yang rumit, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem rujukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi Kepala Puskesmas, pegawai, dan pasien BPJS. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Martubung secara umum telah memenuhi standar pelayanan prima, dengan fasilitas dan tenaga kesehatan yang memadai. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurang optimalnya sosialisasi BPJS, sikap acuh masyarakat, dan keterbatasan tenaga kerja di bagian pendaftaran. Faktor pendukung meliputi pelatihan petugas, penyediaan informasi BPJS, dan fasilitas yang memadai, sementara faktor penghambat adalah perubahan regulasi BPJS dan kurangnya kesadaran masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Puskesmas Martubung meningkatkan kualitas pelayanan, menambah tenaga kerja, melengkapi fasilitas khusus penyakit menular, serta memperbaiki sosialisasi program BPJS kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kesehatan dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Khairunnisah Lubis
Administrasi Publik, Universitas Medan Area
Jl. Kolam Nomor 1 Medan Estate / Jalan Gedung PBSI, Medan 20223
Email: khairunnisah@staff.uma.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam undang-undang dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan

kesehatan“, dan pasal 34 ayat 3 “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan Masyarakat dengan tujuan utama menyediakan kesehatan yang bermutu namun Dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat Dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Puskesmas merupakan organisasi yang Menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang Harus dipenuhi. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat Besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan Puskesmas yang Diberikan baik maka semakin banyak peserta yang memanfaatkan pelayanan Kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang Memadai.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial atau yang disebut sebagai BPJS Yang saat ini kita kenal merupakan perpanjangan tangan dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan pada 01 Januari 2014 dimana setiap warga negara Wajib menjadi peserta JKN. BPJS sendiri merupakan badan hukum yang dibentuk Untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan melalui Undang-Undang No.24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Selama berjalannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) baik oleh BPJS sebagai penyelenggaranya ataupun fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara Pelayanan kesehatan penting untuk dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan Pasien yang akan mewujudkan seberapa optimal kualitas pelayanan yang diberikan. dengan adanya pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi upaya dalam meningkatkan serta menjaga kualitas mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan Seseorang ditentukan oleh persepsi seseorang dimana hubungannya tidak jauh beda dengan respons kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Persepsi dalam penilaian, pandangan atas pendapat dari seseorang pasien yang mendapat pelayanan dari Puskesmas yang diterimanya baik itu positif maupun negatif. Sedangkan kepuasan itu terjadi setelah pasien tersebut sudah dapat memberikan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Jika kebutuhan pasien terpenuhi maka itu sudah menjadi gambaran kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di Puskesmas tersebut. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, Hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media sosial tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Penyedia layanan kesehatan kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit atau Puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan peserta BPJS Kesehatan.

Puskesmas Martubung adalah salah satu puskesmas di kecamatan Medan labuhan. Dan untuk mencapai derajat pelayanan kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien, maka dari itu Pelayanan BPJS di Puskesmas Martubung selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan dan pemulihan kesehatan dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Martubung masih perlu ditingkatkan.

Pada beberapa pengguna layanan BPJS, sebagai besar menyampaikan berbagai keluhan mengenai layanan kesehatan BPJS, beberapa pengguna BPJS mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang di terima tidak sesuai ketentuan, selain itu pengguna BPJS mendapatkan tempat yang terbatas, serta alur administrasi yang terkesan berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima beberapa pengguna BPJS tidak cukup baik. Tidak hanya itu saja dan tidak bisa dipungkiri masih banyaknya masyarakat sebagai penerima layanan BPJS Kesehatan tidak memahami pelaksanaan program BPJS Kesehatan, salah satu Masalah pada unsur pengaplikasiannya, khususnya pada aspek rujukan. Kebanyakan dari masyarakat belum paham mengenai sistem rujukan (Kurangnya Sosialisasi pemahaman BPJS Kesehatan pada masyarakat). Permasalahan lain yaitu Profesionalisme dan disiplin kerja para pegawai Puskesmas Martubung dimana masih ditemukannya beberapa pegawai yang masih sarapan pagi sedangkan pasien yang ingin berobat sudah menunggu untuk segera diberikan pelayanan, hal ini yang membuat para pasien yang berobat di Puskesmas Martubung merasa pelayanan yang diberikan sangat lambat.

Dari hasil data informasi di atas dapat diketahui bahwa masih terdapat masalah dimana adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang kurang optimal berupa Kualitas pelayanan kesehatan pada pasien atas pelayanan publik yang diberikan. Kekualitasan dapat berasal dari ke tidak handalan, kurangnya daya tanggap dan Kurangnya empati petugas Puskesmas dalam melayani pasien. Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mlakukan

penelitian dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Penerima BPJS di Puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan”.

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Metode yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena, permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis, dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijarah dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuesioner, pedoman wawancara. Oleh karena itu Peneliti akan menganalisis, mendeskripsikan bagaimana keadaan kenyataan di lapangan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Martubung, dan dikaitkan dengan teori-teori yang mendasari penelitian ini sehingga dapat diperoleh jawaban atas permasalahan yang dibahas.

2.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Martubung kecamatan Medan Labuhan. Penentuan lokasi ini dilakukan atas pertimbangan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian dilakukan 5 bulan dimulai Januari-Agustus Tahun 2022.

2.3 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

2.3.1 Data Primer

Adapun data yang akan diperoleh berupa opini subjek individual, kelompok atau hasil obsevasi terhadap sesuatu keadaan serta kejadian juga problem yang ada dalam kualitas pelayanan pada masyarakat penerima BPJS pada di puskesmas di Kecamatan Medan labuhan, kelurahan besar

2.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh melalui Dokumentasi yaitu data atau informasi yang diperoleh penelitian secara tidak langsung dari sumber aslinya (data/informasi yang didapatkan), seperti data yang akan diperoleh dari Puskesmas Martubung.

2.4 Informan Penelitian

Di dalam penelitian ini penulis menuliskan sebagai berikut:

- a) Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Martubung Dr. Syamsul Fajar Nasution
- b) Informan Utama dalam penelitian ini adalah pegawai puskesmas Martubung Lili Rahmawati S.Kep
- c) Informan Tambahan dalam penelitian ini yaitu pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan yang berada di Puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan Febri Iman Gulo dan ibu Sori (Pengguna BPJS).

2.5 Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2010:345) mengemukakan Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi: data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusiondrawing (verifikasi dan penarikan kesimpulan).

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.5.1 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di era tema, polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang sudah direduksi di lapangan tempat akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data Selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2.5.2 Display Data

Prastowo (2012:244) mengatakan bahwa penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, maka kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang dapat dari penyajian-penyajian tersebut.

2.5.3 Pengambilan Kesimpulan.

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010: 345) adalah penarikan kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan awal yang

dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah singkat Puskesmas Martubung

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan pelayanan kesehatan yang optimal di Kota Medan, khususnya di wilayah Kecamatan Medan Labuhan, Pemerintah Kota Medan mendirikan Puskesmas Martubung sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas ini dibentuk dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan dasar yang merata, terjangkau, dan bermutu kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama masyarakat di Kelurahan Besar dan Kelurahan Tangkahan. Sejak didirikan, Puskesmas Martubung telah menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan berbagai program kesehatan, baik preventif, promotif, kuratif, maupun rehabilitatif. Keberadaan Puskesmas ini diharapkan dapat menunjang peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan menjadi mitra strategis dalam mendukung pencapaian program kesehatan pemerintah.

3.2 Wilayah Kerja

Puskesmas Martubung terletak di Jalan Tempirai Lestari Raya No. 1 Blok V Griya Martubung. Kelurahan Besar dan Kelurahan Tangkahan. Kecamatan Medan Labuhan.

3.3 Data Wilayah/ Geografis

3.3.1 Batas Wilayah

Puskesmas Martubung terletak di Jalan Tempirai Lestari Raya No. 1 Blok V Griya Martubung, yang memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Deli.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan.
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Titi Papan Kecamatan Medan Deli.

Puskesmas Martubung berada di Kecamatan Medan Labuhan, memiliki luas wilayah 1200,5 Ha.

3.3.2 Keadaan Demografi

Data penduduk wilayah kerja Puskesmas Martubung meliputi 2 kelurahan yaitu sebagai berikut:

- Kelurahan Besar
- Kelurahan tangkahan

3.4 Data Kependudukan

Martubung Kecamatan Medan Labuhan 2021 berjumlah 60.259 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 11.005 KK yang terdiri dari penduduk dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Secara terperinci keterangan mengenai penduduk UPT Puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Data Jumlah Penduduk Puskesmas Martubung Pada Tahun 2022

| NO | KELURAHAN | KK | PENDUDUK | | BAYI 0 - 11 Bln | | BUDITA (0 Bln - 23 Bln) | | | BATITA (0-35 BULAN) | | | BALITA (12-59 Bln) | | JANAK BALITA (0-59 Bln) | | BUNUS | BUNAL BUSTI | BUNAS | WUS | | | | | |
|----|-----------|-------|----------|-------|-----------------|-----|-------------------------|-------|-----|---------------------|-------|------|--------------------|-------|-------------------------|------|-------|-------------|-------|-------|-------------|-------------|------|-------|-------|
| | | | Lk | Pr | TOTAL | Lk | Pr | TOTAL | Lk | Pr | TOTAL | Lk | Pr | TOTAL | Lk | Pr | | | | TOTAL | 15-39 tahun | 15-49 tahun | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | BESAR | 11005 | 38251 | 19506 | 37757 | 267 | 282 | 549 | 535 | 557 | 1092 | 806 | 831 | 1637 | 1040 | 1100 | 2146 | 1357 | 1382 | 2739 | 620 | 328 | 948 | 8928 | 11540 |
| 2 | TANGKAHAN | | 11180 | 11322 | 22502 | 163 | 164 | 327 | 328 | 324 | 652 | 494 | 482 | 976 | 441 | 639 | 1280 | 832 | 802 | 1634 | 389 | 74 | 463 | 5182 | 6698 |
| | TOTAL | 11005 | 29431 | 30828 | 60259 | 430 | 446 | 876 | 863 | 881 | 1744 | 1300 | 1313 | 2613 | 1487 | 1739 | 3426 | 2189 | 2184 | 4373 | 1009 | 402 | 1411 | 14110 | 18238 |

Sumber: Profil Puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan Tahun 2022

3.5 Sarana dan prasarana kesehatan

Untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan dan program, Puskesmas Martubung juga didukung sarana seperti pada tabel berikut.

Tabel 2. Sarana Penunjang Puskesmas Martubung

| No | Jenis Sarana Kesehatan | Jumlah Sarana |
|----|------------------------|---------------|
| 1 | Rumah Sakit Swasta | 1 unit |
| 2 | Rumah Bersalin | 1 unit |
| 3 | Balai Pengobatan | 21 unit |
| 4 | Prakter Dokter Umum | 1 unit |
| 5 | Praktek Bidan Swasta | 14 unit |
| 6 | Posyandu | 33 unit |
| 7 | Posyandu lansia | 2 unit |
| 8 | Pos kesehatan keliling | 3 unit |
| 9 | Apotik / Tokoh obat | 4 unit |
| 10 | Mobil ambulans | 2 unit |

Sumber: Profil Puskesmas Martubung

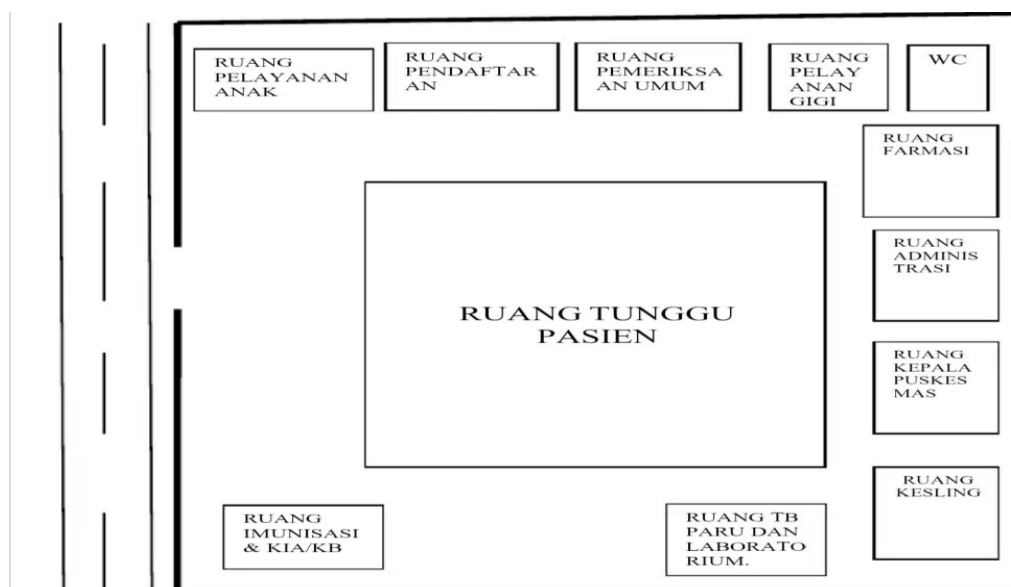
Sedangkan sarana umum yang ada di wilayah kerja puskesmas Martubung di Kecamatan Medan Labuhan memiliki jumlah Unit sekolah sebagai berikut :

- Jumlah PAUD/TK : 14 Buah
- Jumlah SD Negeri : 22 Buah
- Jumlah SMP/MTs : 9 Buah
- Jumlah SMA : 4 Buah
- Jumlah Perguruan Tinggi : 1 Buah

3.6 Fasilitas Fisik Puskesmas Martubung

Puskesmas Martubung dalam menjalankan semua program didukung oleh Berbagai fasilitas fisik Kecamatan Medan Labuhan, yang meliputi

- Fasilitas Sumber Daya Manusia (SDM)
- Fasilitas Gedung Puskesmas Permanen
- Fasilitas Penunjang Kesehatan
- Fasilitas Obat-obatan
- Fasilitas Alat-alat Kesehatan
- Fasilitas Administrasi
- Ruang rawat jalan 7 ruangan



Gambar 1. Gambaran puskesmas Martubung Pada Tahun 2022

Sumber: Profil Puskesmas Martubung

3.6.1 Peralatan

Sarana kesehatan Puskesmas harus dapat mendukung setiap kegiatan pelayanan agar pasien dapat merasa nyaman selama mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Untuk sarana

atau fasilitas yang ada di UPT Puskesmas Martubung dalam menjalankan kegiatannya didukung oleh fasilitas fisik meliputi:

Tabel 3. Fasilitas Gedung UPT Puskesmas Martubung

| No | Fasilitas Gedung | Jumlah |
|----|----------------------------------|----------------|
| 1 | Ruang Kepala Puskesmas | 1 unit ruangan |
| 2 | Ruang Pemeriksaan Umum | 2 unit ruangan |
| 3 | Ruang Rekam Medik | 1 unit ruangan |
| 4 | Ruang Tunggu | 2 unit ruangan |
| 5 | Ruang Pemeriksaan Gigi dan Mulut | 1 unit ruangan |
| 6 | Ruang Farmasi | 1 unit ruangan |
| 7 | Ruang KIA, KB dan IVA | 1 unit ruangan |
| 8 | Ruang Imunisasi | 1 unit ruangan |
| 9 | Ruang Gizi | 1 unit ruangan |
| 10 | Ruang Kamar Mandi | 3 unit ruangan |
| 11 | Ruang TB | 1 unit ruangan |
| 12 | Ruang Tindakan | 1 unit ruangan |
| 13 | Ruang Administrasi | 1 unit ruangan |
| 14 | Ruang Rapat | 1 unit ruangan |
| 15 | Ruang Promkes | 1 unit ruangan |
| 16 | Ruang ASI | 1 unit ruangan |
| 17 | Laboratorium | 1 unit ruangan |
| 18 | Ruang Konseling | 1 unit ruangan |
| 19 | Gudang Umum | 1 unit ruangan |
| 20 | Rumah Dinas | 1 unit rumah |
| 21 | Ruang Rawat Jalan | 6 unit ruangan |

Sumber: Profil Puskesmas Martubung

3.6.2 Fasilitas Obat-Obatan

UPT Puskesmas Martubung Kecamatan medan Labuhan dalam rangka Menjalankan tugas-tugas pokoknya memulihkan kesehatan dan pengobatan Penyakit didukung oleh perlengkapan obat-obatan berasal dari pendanana: Obat-obatan APBD dan Obat-obatan JKN

3.6.3 Fasilitas Alat-alat Kesehatan

Adapun alat-alat kesehatan yang dimiliki Puskesmas Martubung yaitu:

- a) Poliklinik set
- b) PHN Kit
- c) Bidan Kit
- d) Dental Kit
- e) Timbangan Dewasa
- f) Meteran Pengukur Tinggi Badan
- g) Kulkas

3.6.4 Fasilitas Administrasi

Dalam rangka menjalankan tugas-tugas pokoknya dalam bidang Pencatatan dan pelaporan data, maka Puskesmas Martubung didukung oleh Fasilitas administrasi yang terdiri dari :

- a) Kartu berobat pasien
- b) Buku catatan arsip
- c) Kartu laporan terpadu
- d) Buku KIA/KB
- e) Meja dan kursi
- f) Lemari arsip
- g) Arsip komputer

3.7 Jenis dan waktu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martubung

Puskesmas Martubung sebagai pelayanan kesehatan memiliki data jenis pelayanan dan waktu pelayanan kesehatan sebagai berikut.

Tabel 4. Jenis Pelayanan dan Waktu Pemeriksaan

| No | Jenis Pelayanan | Waktu Pemeriksaan |
|----|---|---------------------|
| 1 | Poli Klinik Umum | Senin-Sabtu |
| 2 | Poli Klinik Gigi | Senin-Sabtu |
| 3 | Poli Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan | Senin-Kamis |
| 4 | Rawat Inap dan Klinik Bersalin | Setiap Hari |
| 5 | Pemeriksaan HIV/AIDS dan Konseling | Jumat Minggu I & II |

| | | |
|----|---|----------------------|
| 6 | Pemeriksaan IMS (Infeksi Manular Seksual) | Kamis Minggu II & IV |
| 7 | Pemeriksaan IVA (Untuk Mendeteksi Kanker Mulut Rahim) | Jumat Minggu I & III |
| 8 | Pemeriksaan TBC (Tuberkulosis) | Senin-Sabtu |
| 9 | Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah Haji | Setiap Tahun |
| 10 | Laboratorium (KGD, Kolestrol, Asam Urat, Golongan Darah, Hb, dll) | Senin-Sabtu |
| 11 | Pelayanan Imunisasi Anak | Kamis |
| 12 | Pemeriksaan Hamil dan Pelayanan KB | Senin-Sabtu |
| 13 | Konsultasi Gizi | Senin Sabtu |
| 14 | Poliklinik Hipertensi dan DM | Kamis |
| 15 | Klinik PTM | Kamis Mg II dan IV |

Pada Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa ada beberapa jenis pelayanan yang Tersedia di Puskesmas Martubung yang berjumlah 15 jenis pelayanan.

3.8 Ketenagaan Puskesmas

UPT Puskesmas Martubung memiliki tenaga kesehatan yang terdiri dari Tenaga medis, paramedis dan staf administrasi. Dengan jumlah personil yang ada di UPT Puskesmas Martubung Tahun 2022 sebanyak 39 orang yang terdiri dari 33 Orang PNS dan 4 orang PHL, 2 orang Honor BOK. Dengan rincian sebagai Berikut.

Tabel 5. Tenaga Kesehatan UPT Puskesmas Martubung

| No | Nama | NIP | Jabatan | Ket |
|----|---|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Dr. Syamsul Fajar Nasution | 19660924 200112 1 001 | Kepala Puskesmas / Dokter | |
| 2 | May Rosa Bintang, SST | 19830526 200502 2 003 | Kepala Tata Usaha/ Bidan | PTM |
| 3 | Dr. Linda Perangin-angin | 19590325 198710 2 001 | Dokter | |
| 4 | Dr. Christina Debora Ampagapa | 19710814 200212 2 002 | Dokter | |
| 5 | Dr Maria Montessori Purba | 19740922 200604 2 002 | Dokter | |
| 6 | Drg. Intan Febrianty Purba | 19820209 201012 2 015 | Dokter Gigi | SIK |
| 7 | Rumondang Siahaan, SKM, S.Tr.Keb | 19720425 199203 2 002 | Bidan | KIA |
| 8 | Nauli Sari Nasution, S.Kep, Ners | 19710227 199303 2 003 | Perawat | Imunisasi |
| 9 | Elly Prisca Nainggolan, SKM | 19730429 199303 2 004 | Penyuluh Kesehatan Masyarakat | Promkes, Kesehatan Lingkungan, PIS-PK |
| 10 | Rospita Malau, SKM | 19691217 199203 2 002 | Bidan | |
| 11 | Elisa Purnama Nasution, S.Kep, Ners | 19731117 199803 2 004 | Perawat | Lansia, ISPA |
| 12 | Murni Napitupulu, S.Kep, Ners | 19679721 198803 2 002 | Perawat | Kesehatan Jiwa |
| 13 | Lili Rahmawati, S.Kep, Ners | 19741218 188893 2 996 | Perawat | UKS, SP2TP BPJS |
| 14 | Bethesda Erika P, S.Kep, Ners | 107410051999003 2 001 | Perawat | DBD, Perkesmas |
| 15 | Dian Maharani, S.Kep, Ners | 19860402 200101 2 005 | Perawat | K3, Bendahara BOK |
| 16 | Vera Septi Yanti, SKM | 19710925 199402 2 001 | Perawat Gigi | Diare, PKPR |
| 17 | Ephi Artionang, Amd.Kes | 19790918 200502 2 002 | Penyuluh Kesehatan Masyarakat | UKGMD |
| 18 | Rotua Marpaung, Amd.Farm | 19650807 199603 2 002 | Asisten Apoteker | |
| 19 | Maharani, S.Tr.Keb | 19751007 199803 2 001 | Bidan | TB, HIV |
| 20 | Sarinah Brampu, SKM | 19820823 200903 2 009 | Penyuluh Kesehatan Masyarakat | Pengurus Barang, Kes. Haji |
| 21 | Nurlian Sianturi | 19701220 199303 2 006 | Pengadministrasi Umum | |
| 22 | Sannin Krisdawati, AMG | 19790205 200903 2 001 | Nutrisionis | Gizi |
| 23 | Afnida, SKM | 19860402 200503 2 001 | Analisis Kesehatan | Prolanis |
| 24 | Regina L E Simangunsong, S.Farm, Apt | 19850522 201903 3 006 | Apoteker | |
| 25 | Lisbeth br Sitepu, S.Tr.Keb | 19790226 200801 2 016 | Bidan | KB, DDTK |
| 26 | Budi Haryono, AMK | 19790226 200801 2 016 | Perawat | Inventaris Pustu |
| 27 | Santiaji Siombing, S.Tr.Keb | 19710622 200604 2 026 | Bidan | KIA-KB Pustu |
| 28 | Christanti Natalia Br. Rajagukguk, S.Gz | 19850829 2015 09 03 2 001 | Nutrisionis | Pcare |
| 29 | Eliza Hafni, S.Kep,Ners | 19860821 201903 2 005 | Perawat | Surveilans |
| 30 | Lilis Delfia Elia Hutapea, S.E | 19621021 201901 3 014 | Analisis Keuangan | Perizinan |

| | | | |
|----|---------------------------|-----------------------|---|
| 31 | Rosdelita Malau, S.Tr.Keb | | |
| 32 | Septi Anastasya, AMd.RMIK | 19990915 202203 2 001 | Perekam Medik |
| 33 | Erni Anita, AMd.RMIK | 19970718 202203 2 004 | Perekam Medik |
| 34 | Ester Simanjorang, SKM | Honor BOK | Sanitarian |
| 35 | Delalah Murni, Amd. AK | Honor BOK | Analisis Kesehatan |
| 36 | Rezza Ferdi Karnawam | PHL | Petugas Administrasi |
| 37 | Siti Suyanti | PHL | Petugas Kebersihan |
| 38 | Siti Fatimah | PHL | Petugas Kebersihan Pustu Desa Besar |
| 39 | Fauzi | PHL | Petugas Keamanan |

Sumber: Profil Puskesmas Martubung

3.9 Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berupaya menggambarkan secara mendalam tentang pelayanan prima yaitu bentuk pelayanan terbaik sesuai dengan standar dan aturan-aturan pelayanan yang berlaku di puskesmas Martubung. Sedangkan analisis data yang digunakan merujuk pada analisis data kualitatif model interaktif. Model analisis interaktif ini dilakukan dengan tiga langkah data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

3.9.1 Kualitas Pelayanan kesehatan pada pada masyarakat penerimaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Martubung

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun daerah di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Kemenpam No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan tujuannya adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan terbaik. Pelayanan prima akan bermanfaat sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan dalam pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Merujuk konsep pelayanan prima dalam teori pelayanan publik yang dikembangkan oleh Barata (2003), menjelaskan bahwa budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab). Sehingga enam faktor tersebut yang digunakan peneliti sebagai standar pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di puskesmas Martubung telah memenuhi konsep pada pelayanan prima. Pelayanan prima di puskesmas adalah pelayanan publik terbaik yang diberikan oleh petugas Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memenuhi/ bahkan melampaui harapan pengguna jasa puskesmas. Apabila kualitas pelayanan kesehatan baik maka harapan pengguna jasa terpenuhi atau terlampaui sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa Puskesmas Martubung mendapatkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

3.9.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martubung Melalui BPJS Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat melalui BPJS Kesehatan di Puskesmas Martubung sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Puskesmas bukan saja sebagai penyedia layanan kesehatan, tetapi juga sebagai agen pembangun bangsa. Karena terwujudnya masyarakat yang sehat adalah salah satu dasar untuk membangun sebuah negara yang maju. Oleh karena itu, kesehatan merupakan salah satu faktor

yang sangat penting. Dengan adanya BPJS Kesehatan yang bekerja sama dengan puskesmas, pemerintah mengharapkan dapat mensejahterakan masyarakat dengan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik untuk seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas Martubung merupakan Puskesmas Martubung yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2014 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya program ini mendapatkan dukungan yang positif dalam pelaksanaannya, namun demikian masih terdapat faktor penghambat dalam pemberian layanan kepada masyarakat melalui BPJS Kesehatan.

a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martubung Melalui BPJS Kesehatan

Kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai apabila terdapat kondisi yang mendukung agar diperoleh kualitas pelayanan yang baik. Menurut Lovelock dan Wright (2005: 21) kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan. Oleh karena itu Puskesmas Martubung selalu mengupayakan pelayanan terbaik untuk pasiennya. Terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik. Wolkins (dalam Tjiptono, 2002: 75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan. Puskesmas Martubung melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien adalah dengan diadakannya pelatihan kepada seluruh petugas Puskesmas Martubung hingga atasan. Sebagai Puskesmas yang telah melakukan kerja sama dengan BPJS sejak tahun 2014, maka dilakukan sosialisasi kepada seluruh petugas terkait dengan kebijakan, prosedur, maupun peraturan dari pihak BPJS Kesehatan. Pihak Puskesmas Martubung juga merekrut tenaga kerja dengan SDM yang bermutu karena penempatannya akan disesuaikan dengan kemampuan SDM, serta penempatan bidang kerja disesuaikan dengan latar belakang pendidikan yang mereka tempuh agar lebih memahami permasalahan dan bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. Selanjutnya untuk mempermudah informasi mengenai BPJS Kesehatan kepada pasien maupun pihak keluarga pasien, maka pihak Puskesmas Martubung menyediakan poster maupun pamflet yang berisikan tentang informasi BPJS Kesehatan, terkait dengan pengertian hingga prosedur dalam penggunaan BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan dari Puskesmas. Selain itu, pihak Puskesmas Martubung juga menyediakan call center sebagai salah satu fasilitas untuk mempermudah pasien untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan dan lain sebagainya.

Beberapa upaya di atas merupakan faktor pendukung kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Martubung kecamatan Medan Labuhan Kel Besar melalui BPJS Kesehatan agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan kepuasan akan pelayanan Puskesmas Martubung tersebut.

b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martubung Melalui BPJS Kesehatan

Pelaksanaan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menggunakan BPJS Kesehatan, tentunya tidak lepas dari faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan sehingga masyarakat atau pasien tidak dapat mendapatkan pelayanan secara optimal. Kasmir (2006:3) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Faktor yang menghambat pelayanan pihak Puskesmas terhadap pasien, khususnya bagi peserta BPJS adalah sosialisasi dari pihak BPJS sendiri kepada masyarakat yang dinilai kurang optimal, sehingga hal ini yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap program BPJS. Hal ini tentunya yang sering kali menyebabkan kesalahpahaman antara masyarakat dengan pihak Puskesmas yang memiliki kerja sama dengan BPJS. BPJS Kesehatan dilaksanakan berdasarkan pada peraturan yang telah dibuat. Akan tetapi peraturan-peraturan tersebut sering berubah sehingga menyulitkan pihak penyedia pelayanan kesehatan dan juga pihak penerima pelayanan kesehatan. Adanya perubahan yang mendadak ini selain menyulitkan petugas, maka akan menyebabkan masyarakat semakin bingung dalam menerima informasi mengenai BPJS Kesehatan. Selain itu, sikap masyarakat sendiri yang cenderung acuh tak acuh terhadap sosialisasi yang diselenggarakan oleh lembaga kesehatan

maupun badan penyelenggara asuransi kesehatan sehingga hal ini yang sering kali menyebabkan kesalah pahaman pihak penerima pelayanan terhadap pihak yang memberikan pelayanan.

Beberapa hambatan di atas merupakan faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna Puskesmas Martubung melalui BPJS Kesehatan yang sering kali terjadi. Adanya faktor penghambat menunjukkan bahwa harapan pasien belum terpenuhi sepenuhnya sehingga perlu dilakukan peningkatan dalam seluruh aspek sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Martubung dan BPJS Kesehatan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas di bab sebelumnya, mengenai Pelayanan kesehatan masyarakat melalui BPJS Kesehatan di Puskesmas Martubung kecamatan Medan labuhan kelurahan Besar, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: Pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Martubung termasuk baik dan telah memenuhi Konsep dalam pelayanan meskipun Masih terdapat beberapa kendala yang harus diperbaiki oleh pihak Puskesmas sehingga menyebabkan beberapa pasien yang belum merasa puas Dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Hal ini dapat Diketahui karena sebagian besar pasien merasa mendapatkan pelayanan Yang sesuai dengan harapan, dengan kata lain pasien merasa puas dengan Pelayanan yang telah diberikan dengan fasilitas kesmas Martubung yang baik, Bersih dan nyaman. Faktor pendukung dari pihak Puskesmas Martubung untuk mencapai kualitas yang baik Dalam memberikan pelayanan melalui BPJS Kesehatan adalah dengan Dilakukannya beberapa upaya seperti Diselenggarakannya sosialisasi kepada seluruh petugas terkait dengan BPJS Kesehatan, Disediakan informasi mengenai BPJS Kesehatan berupa poster dan Pamflet agar pasien maupun keluarga pasien mengerti mengenai Informasi BPJS, dan fasilitas yang memadai. Faktor penghambat dalam pemberian pelayanan Masyarakat melalui BPJS Kesehatan adalah Sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan kepada masyarakat yang dinilai Kurang optimal dan Sikap dari masyarakat yang cenderung acuh pada sosialisasi yang Diselenggarakan oleh pihak Puskesmas maupun badan penyelenggara asuransi.

Rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan masyarakat Melalui BPJS Kesehatan di Puskesmas Martubung kecamatan Medan labuhan kelurahan Besar, antara lain sebagai Berikut: Perlu adanya peningkatan pelayanan pihak Puskesmas terhadap kualitas Pelayanan, karena masih ada beberapa pasien yang merasa belum puas Dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Martubung kecamatan Medan labuhan kelurahan Besar. Sebaiknya pihak Puskesmas Martubung mengajukan menambah jumlah tenaga kerja, Misalnya pada bagian resepsionis yang dinilai beberapa pasien Kurang tenaga kerja dalam pelayanan pendaftaran yang menyebabkan Pelayanan lama. Melengkapi ruangan khusus penyakit Menular (TBC dan HIV/AIDS). Melengkapi obat dan alat yang diperlukan seperti pada pemberian Pelayanan imunisasi dasar, peningkatan program keluarga berencana.

REFERENCES

- Azwar, Azrul, 1996, Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta: Bina Rupa Aksara.
Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
Muninjaya, Anank Agung Gde. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
Sinambela et al, 2006 Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta; Bumi Aksara
Notoatmodjo, S. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta; Rineka Cipta
Nurdin, Ismail., 2019. Kualitas Pelayanan Publik (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
Hardiyansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta; Gava Media.
Tjiptono, Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Edisi Yogyakarta : Andi offset.
Suyanto, Bagong., 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group.
Lexy J. Moleong. 1990. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
Hasan, dkk. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis rekata media.
Hayat, Muhammad., (2017). Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Grafindo, Depok.
Andi Prastowo. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.
Gunawan, Imam. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.

Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.

Kasmir.2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan kedua. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Jurnal

Woodside, Arch G., Lisa L .Frey, and Robert Timothy Daly (1989), Lingking Service Quality, Customersatisfaction, and Behavioral Intention, Journal of Health Care Marketing, 9(December), 5-17.

Skripsi

Monika Pertiwi (2017) “ Kualitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Srandol)”.

Jonathan Sitompul (2016) “Kualitas Pelaksanaan Program BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Ekonomi Lemah (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Helvetia,Medan)”.

Afriyanti (2014) melakukan penelitian mengenai BPJS dengan fokus Penelitian transformasi PT ASKES (Persero) menjadi badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di kantor BPJS kesehatan cabang Mojokerto.

Prakoso, S (2017). “Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang”.

Marlia Ulfa (2016) dengan judul penelitian Implementasi Jaminan kesehatan Terhadap Pasien BPJS Untuk Memperoleh Pelayanan yang Baik ditinjau Dari Undang-Undang BPJS Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kantor BPJS Kota Medan).

Wulandari (2019) “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Penerima BPJS di Desa Paya Pasir Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Berdagai”

Peraturan dan Undang-Undang

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pasal 6.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, pasal 7.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 001/2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan

Peraturan UU Nomor 24Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJN).

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: “Pelayanan publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur nomor 63 Tahun 2003