

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS MABU'UN KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG**

**Muhammad Sibqi Ma'arif Saputra ; Aulia Rahman**

[Muhammadsibqi345@gmail.com](mailto:Muhammadsibqi345@gmail.com) ; [auliarahmangumuk.bp20@gmail.com](mailto:auliarahmangumuk.bp20@gmail.com)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong  
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong  
Telp/Fax (0526)2022484 Kode Pos 71571  
Email : [info@stiatabalong.ac.id](mailto:info@stiatabalong.ac.id)

### **ABSTRAK**

BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS Seringkali berkaitan erat dengan Pelayanan, yang dimana hal tersebut dirasakan langsung oleh Masyarakat. Karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Dengan Menggunakan Pendekatan Metode penelitian kualitatif. Dengan Informan sebanyak 5 Orang. Teknik pengumpulan data di ambil melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini terdapat 4 komponen yaitu, Pengumpulan data Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan Hasil pada penelitian ini yaitu, pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial dipuskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak dikategorikan efektif.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, BPJS**

---

---

### ***THE EFFECTIVENESS OF BPJS (SOCIAL SECURITY ADMINISTERING BODY) USER SERVICES AT MABU'UN COMMUNITY HEALTH CENTER, MURUNG PUDAK DISTRICT, TABALONG REGENCY***

#### ***ABSTRACT***

*BPJS is a legal entity established to administer social security programs. Social security is a form of social protection designed to ensure that all citizens can meet their basic needs for a decent life. BPJS is often closely associated with services, which are directly experienced by the community. Therefore, this research aims to explore the effectiveness of BPJS user services at Mabu'un Community Health Center, Murung Pudak District, Tabalong Regency. This study employs a qualitative research method with five informants. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data analysis techniques used in this study consist of four components: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this research indicate that BPJS user services at Mabu'un Community Health Center, Murung Pudak District, Tabalong Regency, are categorized as effective.*

**Keywords: Effectiveness, Services, BPJS**

#### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik service merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh

pemerintah dikarenakan untuk memenuhi kebutuhan banyak orang. Selain itu pelayanan publik juga merupakan salah satu komponen dalam

masalah kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik karena yang menikmati kebijakan ini yaitu seluruh warga negara Indonesia. Berdasarkan isu-isu tertentu yang dihadapi inovasi pelayanan publik dan inovasi yang dilihat dalam bidang ini sangat beragam. Berdasarkan berbagai jenis pelayanan publik yang sudah ada, pelayanan Kesehatan untuk masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik yang paling sering tersorot yang dikarenakan dinilai kurang baik dalam pelayanan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek kunci pembangunan sosial berkelanjutan. Di Indonesia, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Mabuun, Kabupaten Tabalong, merupakan puskesmas yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan. Akan tetapi, meskipun program ini bertujuan untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan, banyak pengguna BPJS yang mengeluhkan.

Undang-undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2011 Menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dana jaminan sosial BPJS kesehatan didapat dari dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat peserta dan pembiayaan operasional.

Lambatnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Mabuun tidak hanya satu satunya. Menurut laporan yang dimuat diKompas tahun 2022, sekitar 60% peserta BPJS Kesehatan merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang mereka alami. Hal ini mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat. Dalam praobservasi yang dilakukan di Puskesmas Mabuun, ditemukan

bahwa banyak pasien mengalami keterlambatan yang signifikan dalam mendapatkan layanan, yang dapat mengakibatkan dampak negatif terhadap kesehatan mereka. Keterlambatan ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pasien, tetapi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan yang seharusnya dapat ditangani lebih cepat.

Berdasarkan obeservasi saya, masalah utama yang dihadapi oleh Puskesmas Mabuun adalah lambatnya pelayanan bagi pengguna BPJS Kesehatan, Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan di Puskesmas Mabuun agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian lain yang relevan adalah studi oleh (Mulyani, 2020) yang menyoroti pentingnya manajemen waktu dalam pelayanan kesehatan. Mereka menemukan bahwa pengelolaan waktu yang baik dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Dalam konteks ini, penerapan system antrian yang efisien dan penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses pendaftaran dan pengambilan obat dapat menjadi solusi yang efektif.

Lebih lanjut, buku *"Quality in Health Care: Theory and Practice"* oleh (Donabedian, 2003) menekankan pentingnya evaluasi kualitas dalam pelayanan kesehatan. Donabedian menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap proses yang ada, serta melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk pasien, dalam proses evaluasi. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan di Puskesmas Mabuun, agar dapat memberikan rekomendasi yang berbasis data dan pengalaman nyata dari pengguna.

Selain itu, penelitian oleh (Nursalam, 2018) dalam bukunya *"Manajemen Pelayanan Kesehatan"* menyebutkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Nursalam menekankan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah akan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

sistem kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Mabuun, agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat rumusan masalah yaitu bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut terdapat tujuan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Mabu'un Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Mendukung Teori yang dikemukakan oleh (Moenir, 2000). Mengenai efektivitas pelayanan dapat di ukur dengan 6 indikator :

  - 1) Ketepatan waktu
  - 2) Kesopanan pelayan
  - 3) Kenyamanan pelayan
  - 4) Ketersediaan tenaga medis
  - 5) Ketersediaan sarana obat-obatan
  - 6) Tanggung jawab pelayan

#### **Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun masukan untuk instansi terkait efektivitas pelayanan kesehatan yang menggunakan program BPJS
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atas penelitian yang dilakukan di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan S1 di jurusan Administrasi publik

- c. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atas penelitian yang dilakukan di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan S1 di jurusan Administrasi publik

### **LANDASAN TEORI**

#### **Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Sutoro, 2023) dengan judul “Efektivitas pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama dalam program BPJS di puskesmas karawaci baru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Fatmala, 2019). Penelitian ini berjudul “efektivitas program pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di puskesmas Libureng kabupaten bone”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program pelayanan BPJS kesehatan di puskesmas Libureng Kabupaten Bone sudah berjalan efektif. Hal ini didasari atas ketepatan sasaran program yang sudah sesuai, sosialisasi sudah baik, tujuan program yang sudah tercapai, serta pemantauan program yang sudah baik.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Agustiarini, 2022) dengan judul “ Efektivas pelayanan tenaga kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan (studi pada Puskesmas Labuhan haji kabupaten Lombok Timur)”. Hasil penelitian ini menunjukkan puskesmas Labuhan Haji memiliki kapasitas sarana kesehatan, administratif kesehatan, keamanan standar puskesmas yang efektif dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan BPJS di puskesmas Labuhan Haji terdiri dari faktor geografis, ketersediaan fasilitas puskesmas Labuhan Haji, dan kapasitas SDM kesehatan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Nurlaila, 2023). dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Kisaran”. Hasil penelitian ini Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran BPJS Kesehatan Kota Kisaran telah dilakukan secara baik dan sudah cukup efektif. Hal ini terlihat dari tercapainya tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan juga tercapainya target-target kinerja yang telah ditetapkan dalam anggaran.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Nur habiba, 2023) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Di Puskesmas. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang sudah cukup efektif dan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari segi proses pemberian pelayanan, kenyamanan pelayanan dan ketersediaan pelayanan. Sedangkan faktor pendukung efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang adalah biaya gratis, tidak ada perbedaan.

### **Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut Harbani Pasolong dalam Radita Arindya (Arindya, Efektivitas Organisasi tata kelola minyak dan gas. surabaya: media sahabat cendikia pondok maritim indah., 2019) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipan-dang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti

yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins dalam Radita Arindya (Arindya, 2019) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang, dengan maksud efektivitas merupakan suatu standar pengkuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

*Organizational effectiveness* (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. Barnard (1992) dalam Radita Arindya (Arindya, 2019) menyatakan

bahwa efektivitas organisasi merupakan kemahiran dalam sasaran spesifik dari organisasi yang bersifat objektif (*"if it accomplished its specific objective aim"*). Schein dalam *Organizational Psychology* mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan juga bertumbuh, lepas dari fungsi-fungsi tertentu yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

a. Pengukuran efektivitas

Menurut (Moenir, 2000) ada beberapa indikator untuk mengukur keefektivitas yaitu berikut beberapa indikator untuk mengukur efektivitas :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Kesopanan Pelayanan
- 3) Kenyamanan Pelayanan
- 4) Ketersediaan Tenaga Medis
- 5) Ketersediaan Sarana Obat-obatan
- 6) Tanggung Jawab Pelayanan

b. Aspek - Aspek Efektivitas

Menurut (Muasaroh, 2010) ada beberapa aspek efektivitas, yaitu :

- 1) Aspek tugas dan fungsi, yaitu Lembaga dianggap efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan program dikatakan efektif apabila mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
- 2) Aspek rencana atau program, yaitu sebuah program pembelajaran yang telah terencana akan dikatakan efektif apabila sudah terlaksana.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, yaitu efektivitas sebuah program dilihat juga dari bermanfaat atau tidak aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatannya.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, yaitu jika tujuan tersebut dapat dicapai maka suatu program kegiatan dikatakan efektif, penilaian ini tercerminkan dari prestasi yang dicapai.

**Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Menurut (Nawawi, 2013) ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, baik pada Tingkat individu, kelompok, maupun organisasi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas :

- 1) Tujuan yang Jelas: Tujuan yang jelas dan terukur merupakan landasan utama efektivitas. Tanpa tujuan yang jelas, sulit untuk mengukur apakah suatu kegiatan atau program berhasil atau tidak. Tujuan yang jelas juga membantu mengarahkan upaya dan sumber daya ke arah yang benar.
- 2) Perencanaan yang Matang: Perencanaan yang matang melibatkan identifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan, alokasi sumber daya yang tepat, dan penetapan jadwal waktu yang realistis. Perencanaan yang matang membantu mengurangi risiko kegagalan dan meningkatkan peluang keberhasilan.
- 3) Kepemimpinan yang Efektif: Kepemimpinan yang efektif sangat penting untuk mencapai efektivitas, terutama pada tingkat organisasi. Pemimpin yang efektif mampu menginspirasi dan memotivasi anggota tim, mengkomunikasikan visi dan tujuan dengan jelas, dan mengambil keputusan yang tepat.
- 4) Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk mencapai efektivitas dalam segala jenis kegiatan atau program. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua pihak terkait memahami tujuan, rencana, dan tanggung jawab mereka.
- 5) Kerja Sama Tim yang Solid: Kerja sama tim yang solid sangat penting untuk mencapai efektivitas, terutama dalam konteks kelompok atau organisasi. Tim yang solid mampu bekerja sama secara efektif, saling mendukung, dan menyelesaikan masalah bersama.
- 6) Sumber Daya yang Memadai: Ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial, juga penting untuk mencapai efektivitas. Tanpa sumber daya yang memadai, sulit untuk melaksanakan kegiatan atau program dengan baik.
- 7) Evaluasi dan Umpan Balik: Evaluasi dan umpan balik membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa kegiatan atau program berjalan sesuai dengan rencana. Umpan balik yang konstruktif dapat

membantu meningkatkan efektivitas di masa mendatang.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023) tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaradan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima.

#### **a. Asas-asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut, (Abdulah & Tantri, 2013) dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023) antara lain :

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas

- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan Hak

#### **b. Hak dan Kewajiban Asas Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut (Dr. Itje Pangkey, 2023) Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut (Dr. Itje Pangkey, 2023) Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan.

Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu :

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan Masyarakat.
- 2) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.
- 4) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pulik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 9) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan Masyarakat.
- 10) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 11) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.
- 12) Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- 13) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 14) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 15) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 16) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Adanya suatu prinsip dalam pemberian pelayanan makanya diharapkan Masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

### **Tujuan Pelayanan Publik**

Menurut (Dr. Itje Pangkey, 2023) bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Sedangkan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Fungsi Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun

dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

#### **Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dalam (Permatasari, 2020) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah:

- 1) Jenis pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perijinan, rekomendasi, keterangan tertulis lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Nikah Talak Cerai Rujuk (NTRC) Akte Kelahiran / Kematian), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan sebagainya.
- 2) Jenis pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung

sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya.

- 3) Jenis pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

#### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah baik secara langsung maupun melalui kerja sama dengan pihak masyarakat atau swasta. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang penting untuk disediakan atau dimotori oleh pemerintah, karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat dengan sifatnya yang unik. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dari waktu ke waktu senantiasa harus dilakukan perbaikan-perbaikan demi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, mencegah dan menyembuhkan berbagai macam penyakit yang diderita oleh perseorangan, keluarga, atau masyarakat. Melalui berbagai perbaikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini diharapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan menjadi meningkat, sehingga berdampak positif terhadap derajat peningkatan kesehatan masyarakat. Sehubungan dengan itu, pada sisi lain pemerintah juga mengembangkan dan mereformasi sistem jaminan kesehatan masyarakat, agar masyarakat mudah dan memiliki akses untuk berobat ke tempat pelayanan kesehatan seperti: rumah sakit, puskesmas dan tempat pelayanan fasilitas kesehatan lainnya.

Menurut (Mustofai, 2020) dalam Pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun Masyarakat.

a. Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang telah memiliki derajat kesempurnaan pelayanan yang merujuk pada standar profesi dan standar pelayanan dengan menggerakkan semua potensi sumber daya yang tersedia di tempat pelayanan secara wajar, efisien, dan efektif. Pemberian pelayanan kesehatan kepada penerima pelayanan harus sesuai dengan berbagai aturan, seperti: norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang berada di wilayah pelayanan. Dengan merujuk pada pengertian tersebut di atas, maka kriteria yang ada dalam pelayanan yang berkualitas apabila:

- 1) Pasien atau penerima pelayanan memiliki rasa empati, menghargai, terhadap penyelenggara pelayanan.
- 2) Petugas pelayanan kesehatan melaksanakan tugas secara profesional yang didukung dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar.
- 3) Administrator pelayanan mampu untuk mengatur sumber daya pelayanan, sarana dan prasarana secara baik, benar, dan profesional.

**Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial**

Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum politik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan Kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional maka BPJS merupakan sebuah Lembaga hukum nirlaba untuk perlindungan sosial dalam menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi

kebutuhan dasar hidup yang layak sekaligus dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS terdiri dari dua bentuk yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan Peserta.

a. Tugas BPJS

Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. BPJS Memiliki Tugas berikut :

- 1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- 6) Membayarkan manfaat dan/atau pembiayaan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

b. Wewenang BPJS

Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. BPJS Memiliki wewenang berikut :

- 1) Menagih pembayaran iuran
- 2) menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas,

- solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.
- 3) melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
  - 4) membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah.
  - 5) membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas Kesehatan
  - 6) mengenakan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
  - 7) melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar Iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - 8) melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial

### Puskesmas

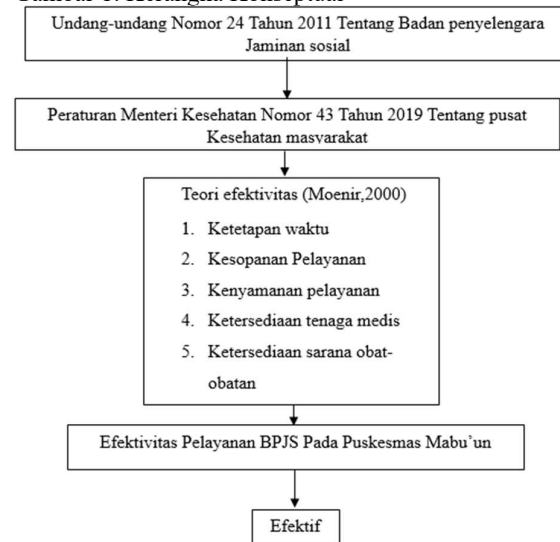
Puskesmas merupakan singkatan dari pusat Kesehatan masyarakat yang tertuang dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, puskesmas adalah sebuah fasilitas pelayanan dibidang kesehatan yang diselenggarakan sebagai bentuk dari upaya kesehatan yang berbasis masyarakat (UKM/upaya kesehatan masyarakat) maupun berbasis perseorangan (UKP/upaya kesehatan perseorangan) pada tingkat pertama dan dalam penyelenggaraannya mengutamakan prinsip dalam tujuan promotif dan preventif.

Kegiatan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan Masyarakat mencakup seluruh kegiatan yang tujuannya adalah untuk memelihara, meningkatkan status kesehatan dan mencegah serta menanggulangi atau menindak lanjuti adanya permasalahan dibidang kesehatan, berdasarkan sasaran keluarga, kelompok maupun Masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan tingkat pertama di puskesmas adalah sebagai bentuk menjalankan tugas puskesmas yaitu untuk melaksanakan program maupun kebijakan kesehatan sebagai Langkah mencapai tujuan pembangunan dibidang kesehatan di wilayah kerjanya dengan mengintegrasikan program-program kesehatan dan pelaksanaannya menggunakan pendekatan keluarga.

### Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara pendekatan deskriptif yang dituangkan dalam bentuk kata-kata dan Bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah yang berbeda. Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahan belum jelas, holistic kompleks, dinamis, dan penuh.

Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2020) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait efektivitas penggunaan program pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Mabuun.

#### **Sumber Data**

Data yang digunakan oleh peneliti bersifat deskriptif yaitu data-data yang terdiri atas kata-kata, foto-foto, sumber-sumber data yang tertulis yang berhubungan dengan sumber informasi yang menjadi focus penelitian. Sumber data terdiri dari:

##### **1) Data Primer**

Menurut (Hasan, 2005) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan pengamatan atau yang bersangkutan yang memerlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian baik melalui wawancara maupun observasi. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber-sumber dan akan diberikan kepada peneliti. Data primer diperoleh peneliti secara langsung di lapangan melalui wawancara yang berkenaan dengan Efektivitas Penggunaan Program BPJS di Puskesmas Mabuun.

##### **2) Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh seseorang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber pendukung. Data ini diperoleh oleh perpustakaan, Lembaga pemerintahan, pihak swasta yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yaitu Teknik pengumpulan data yang bersumber dari peristiwa yang sudah lalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, seperti catatan harian, Sejarah instansi, koran, dan makalah. Berbentuk gambar seperti foto, struktur organisasi, dll. Data yang digunakan dari penelitian ini terdapat dari catatan di instansi.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data merupakan Langkah yang strategis dalam penelitian. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan/mendapatkan data yang diperlukan dalam melakukan sebuah penelitian. Berikut merupakan Teknik-teknik peengumpulan data.

##### **1) Observasi**

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2013) Mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari bagian proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

##### **2) Wawancara**

Menurut (Sugiyono, 2013) wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

##### **3) Dokumentasi**

Dokumentasi adalah tehknik pengumpulan data yang Dimana tehknik tersebut menggunakan dokumen, foto-foto pada saat melakukan penelitian.

##### **4) Informan**

Dalam penelitian ini akan ada 5 responden :

- a. Dokter pada puskesmas Mabu'un terdapat 1 informan sebagai (responden 1)
- b. Bagian Administrasi BPJS pada puskesmas Mabu'un terdapat 1 informan (sebagai respondes 2)
- c. Masyarakat pengguna BPJS pada Puskesmas Mabu'un terdapat 3 informan (sebagai responden 3,4,5)

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpul data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai

tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. (Miles, 1994) dalam Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang akan digunakan adalah menggunakan teknik analisis data (Miles, 1994) dalam teknik analisis data tersebut didapatkan/dibagi dalam 4 Komponen. Komponen tersebut adalah 2. Pengumpulan Data, 2. Reduksi data, 3. Penyajian data, 4. Penarikan Kesimpulan

1) Data *Collection* (Pengumpulan data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kuantitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada situasi/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian penelitian akan memperoleh data yang sangat bervariasi.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3) Penyajian data (*data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui

penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami

4) Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman 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. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian peneliti melakukan reduksi, penyajian data dan pengambilan Kesimpulan yang diambil dari analisis data menurut Miles & Huberman sehingga dalam gambar dapat diambil sebagai berikut.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Ketetapan waktu

##### a. Ketetapan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dengan kelima informan di atas menunjukkan bahwa tentang bagian ketetapan pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan di puskesmas Mabu'un sudah cepat dan baik dari hasil analisis Efektivitas pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan Murung pudak dapat dilihat dilihat dari ketetapan pelayanan sudah cukup efektif.

#### 2. Kesopanan pelayanan

##### a. Perilaku petugas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan tersebut menjelaskan bagaimana perilaku petugas Kesehatan yang ada di puskesmas Mabu'un sangat sopan dan ramah-ramah terhadap pasien BPJS, maka penulis menarik Kesimpulan bahwa hasil analisis Efektivitas pelayanan badan

penyelenggara jaminan sosial di puskesmas Mabu'un di kabupaten Tabalong kecamatan murung pudak dilihat dari perilaku para petugas pelayanan yang diberikan sudah efektif.

- b. Kemudahan dalam mendapatkan informasi  
Berdasarkan Hasil wawancara dengan kelima informan di atas, para petugas Kesehatan puskesmas Mabu'un sudah cukup baik dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan yang ada di puskesmas Mabu'un. Dari hasil analisis Efektivitas pelayanan pengguna Badan penyelenggara jaminan sosial di puskesmas Mabu'un dapat di lihat dari kemudahan para pasien dalam mendapatkan informasi sudah efektif.

### 3. Kenyamanan pelayanan

- a. Kebersihan ruangan pemeriksaan  
Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa puskesmas Mabu'un sudah memberikan ruang tunggu yang nyaman untuk para pasien dalam menunggu waktu untuk diperiksa oleh dokter poli umum. Hasil wawancara dan dokumentasi dengan kelima informan, mengenai kebersihan setiap ruangan yang ada di puskesmas Mabu'un para informan merasa kebersihan ruangan yang ada di puskesmas Mabu'un sangat bersih, maka penulis menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial di puskesmas Mabu'un kecamatan murung pudak tentang kebersihan ruangan pemeriksaan sudah cukup efektif.

- b. Suasana pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan, semua jawaban informan mengenai suasana pelayanan yang ada di puskesmas Mabu'un kepada pasien BPJS sudah sangat nyaman dan memuaskan. Maka dari itu penulis menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan murung pudak dari segi suasana pelayanan sudah efektif.

### 4. Ketersediaan tenaga medis

- a. Ketersediaan tenaga medis

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan di atas, semua informan menjawab bahwa petugas Kesehatan selalu ada saat dibutuhkan. Dari hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan murung pudak dari segi ketersediaan tenaga medis sudah efektif.

### 5. Ketersediaan sarana obat-obatan

- a. Ketersediaan obat-obatan

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan kelima informan membuktikan bahwa Masyarakat sebagai pasien pengguna BPJS di puskesmas Mabu'un meberikan bahwa obat-obatan yang ada di puskesmas Mabu'un cukup tersedia dengan kebutuhan para pasien pengguna BPJS. Hal ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan penggunaan Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan murung pudak dari segi ketersediaan obat dapat dikatakan cukup efektif.

### 6. Tanggung jawab pelayanan

- a. Akuntabilitas pelayanan

Berdasarkan Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti ngan kelima informan maka dapat disimpulkan akuntabilitas pelayanan terhadap pasien BPJS di puskesmas Mabu'un sangat terbuka dan tidak ada yang ditutupi oleh petugas. Maka dari itu penulis menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelengraan badan jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un tentang tanggung jawab pelayanan sudah dapat dikatakan efektif.

### Pembahasan

Untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimanakah efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan murung pudak maka peneliti

akan menganalisis semua data yang diperoleh dari hasil penelitian seperti yang peneliti sajikan pada temuan penelitian tersebut.

Dari seluruh data dan informasi yang telah dikumpulkan, baik melalui studi Pustaka, wawancara dengan para informan yang diperlukan seperti per]tugas Kesehatan dan pasien pengguna BPJS yang melakukan pemeriksaan dipuskesmas Mabu'un. Data yang diperoleh oleh peneliti disusun secara sistematis pada bagian sebelumnya, baik melalui wawancara, observasi di Lokasi penelitian ataupun juga data sekunder berupa berkas maupun catatan-catatan yang diperoleh oleh peneliti dilapangan untuk menunjang sebagai data pendukung pada penelitian ini.

Selanjutnya data tersebut akan dianalisis tentang efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggra jaminan sosial (BPJS) dipuskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak. Dalam melakukan analisis ini, data yang disajikan akan disesuaikan dengan menggunakan teori-teori yang berhubungan erat dengan tujuan kegiatan penelitian ini sehingga analisis yang dilakukan ini dapat disajikan dengan baik.

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Menurut Harbani Pasolong dalam Radita Arindya (Arindya, 2019) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipan-dang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Gambaran dari pelaksanaan program yang efektif adalah program yang memiliki ketepatan waktu pelayanan, kesopanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, ketersediaan tenaga medis, ketersediaan sarana obat-obatan, dan tanggung jawab pelayanan. Terhait dengan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa

penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh (Moenir, 2000) yang akan menjadi tolak ukur dalam mengetahui dan menganalisis bagaimanakah efektivitas pelayanan penggunaan badan pelenggara jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan Murung Pudak.

#### 1. Ketetapan waktu pelayanan

Dengan hasil wawancara mengenai ketetapan waktu pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas Mabu'un kepada pasien pengguna BPJS dikategorikan sudah cukup efektif, hal ini dibuktikan dengan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien dilakukan dengan cepat dan baik. Menurut (Moenir, 2000) ketetapan waktu pelayanan adalah salah satu dimensi penting dalam menilai efektivitas pelayanan Kesehatan, terutama dalam sistem BPJS, yang bertujuan untuk pemberian akses pada Kesehatan yang lebih baik, serta layak, dan merata bagi seluruh rakyat.

#### 2. Kesopanan pelayanan

Dari hasil wawancara dipuskesmas Mabu'un tentang kesopana pelayana dalam memberikan pelayanan sudah dikategorikan sudah efektif karena dapat dibuktikan bahwa petugas Kesehatan yang ada dipuskesmas sudah memberikan perilaku yang baik dan sopan kepada pasien, dan didukung juga dengan pernyataan dari pasien bahwa pelayanan dipuskesmas mabu'un memiliki petugas Kesehatan yang berperilaku baik dan sopan, serta memberikan tentang informasi pelayanan yang ada dipuskesmas Mabu'un dengan jelas. Menurut (Moenir, 2000) Kesopanan adalah dimensi penting lainnya dalam menilai efektivitas pelayanan Kesehatan, khususnya dalam sistem BPJS, kesopanan tidak hanya mencakup perilaku petugas dalam berinteraksi dengan pasien, tetapi juga bagaimana informasi disampaikan secara jelas dan dapat dipahami.

#### 3. Kenyamanan pelayanan

Dari hasil wawancara di puskesmas Mabu'un dalam mengenai hal kenyamanan pelayanan sudah dikategorikan sudah efektif hal ini dibuktikan dengan kebersihan setiap ruangan yang ada dipuskesmas Mabu'un selalu bersih dan rapi

sehingga menciptakan suasana yang damai dan nyaman bagi para pasien yang berobat sehingga dapat mendorong Masyarakat untuk Kembali datang untuk berobat ke puskesmas Mabu'un. Menurut (Moenir, 2000) kenyamanan pelayanan merupakan dimensi penting yang mempengaruhi pengalaman pasien saat menerima pelayanan Kesehatan. Dalam konteks sistem BPJS, kenyamanan tidak hanya mencakup kebersihan dan suasana fasilitas pelayanan, tetapi juga bagaimana lingkungan puskesmas mendukung proses pemulihan dan penyembuhan pasien.

#### 4. Ketersediaan tenaga medis

Dari hasil wawancara di puskesmas Mabu'un dalam hal mengenai ketersediaan tenaga medis sudah dikategorikan efektif karena hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan para informan bahwa ketersediaan tenaga medis di puskesmas mabu'un selalu tersedia disaat jam pelayanann. Menurut (Moenir, 2000) ketersediaan tenaga medis merupakan dimensi kritis dalam menilai efektivitas sistem BPJS, karena ketersediaan dan kualitas tenaga medis langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien.

#### 5. Ketersediaan sarana obat-obatan

Dari hasil wawancara di puskesmas Mabu'un dalam hal mengenai ketersediaan sarana obat-obatan sudah dapat dikategorikan cukup efektif. Hal ini dibuktikan bahwa ketersediaan sarana obat-obatan dapat dikatakan cukup tersedia dan memenuhi kebutuhan pasien yang berobat kepuskesmas Mabu'un, walaupun terkadang obat tesebut tidak ada ataupun habis akan tetapi para petugas yang ada dipuskesmas memberi tahukan kepada pasien bahwa obat tersebut saat ini tidak tersedia dan menyuruh pasien mengambilnya di lain hari. Menurut (Moenir, 2000) ketersediaan obat-obatan merupakan dimensi krusial dalam menilai efektivitas pelayanan Kesehatan dipuskesmas Mabu'un, khususnya dalam konteks sistem BPJS, yang harus memastikan akses Obat-obatan yang memadai untuk seluruh peserta.

#### 6. Tanggung jawab pelayanan

Dari hasil wawancara yang dilakukan dipuskesmas Mabu'un mengenai tanggung jawab pelayanan yang diberikan petugas Kesehatan kepada para Masyarakat pengguna BPJS sudah dikategorikan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari para informan yang dimana petugas kesahatan tersebut sangat bertanggung jawab dalam memberikann pelayan kepada para Masyarakat dan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien umum. Menurut (Moenir, 2000)tanggung jawab pelayanan merupakan dimensi kunci dalam menilai efektivitas pelayanan Kesehatan, khususnya dalam konteks sistem BPJS, yang mengutamakan akuntabilitas dan responsivitas petugas Kesehatan.

Penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh (Moenir, 2000) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan itu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pihak Puskesmas (Instansi) untuk memberikan kemudahan kepada Masyarakat terutama pada pasien pengguna layanan BPJS untuk memberikan dampak Kesehatan yang baik bagi Masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini sejalan dengan penlitian yang dilakukan oleh (Sutoro, 2023), (Fatmala, 2019), (Agustiarini, 2022), (Nurlaila, 2023) dan (Nur habiba, 2023) bahwa hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) di puskesmas Mabu'un kabupaten Tabalong kecamatan murung pudak sudah berjalan dengan efektif.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan pengguna badan penyelenggara jaminan sosial dipuskesmas Mabu'un Kabupaten Tabalong Kecamatan Murung Pudak dikategorikan efektif.

### SARAN

Peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan untuk kedepannya Adapun saran yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan disaat pasien yang

berobat banyak agar pelayanan yang diberikan dipuskemas Mabu'un semakin berkualitas dan membuat para pasiennya merasa sangat puas.

2. Meningkatkan ketersediaan obat-obatan yang ada di apotek puskesmas agar disaat pasien ingin meminta obat tersebut tersedia dan tidak menunggun dilain hari untuk mengambil obat yang dibutuhkan pasien.

## DAFTAR PUSTAK

- Agustiarini. (2022). *Efektivas pelayanan tenaga kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan (studi pada Puskesmas Labuhan haji kabupaten Lombok Timur). Efektivas pelayanan tenaga kesehatan terhadap peserta BPJS kesehatan (studi pada Puskesmas Labuhan haji kabupaten Lombok Timur*.
- Arindya, R. (2019). *Efektivitas Organisasi tata kelola minyak dan gas. surabaya: media sahabat cendikia pondok maritim indah. surabaya : media sahabat cendikia pondo maritim indah .*
- Arindya, R. (2019). *Efektivitas Organisasi tata kelola minyak dan gas. surabaya: media sahabat cendikia pondok maritim indah. surabaya: media sahabat cendikia pondok maritim indah .*
- Donabedian. (2003). *Quality in Health Care*. New york : Health Administration press.
- Dr. Itje Pangkey, M. M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta media group.
- Fatmala. (2019). *Efektivitas program pelayanan badan Penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di puskesmas libureng bone. Efektivitas program pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di pusesmas Libureng Kabupaten bone .*
- Hasan, M. (2005). *Pokok-pokok Materi Metodologi penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia .
- Miles, H. &. (1994). *Quality Data Analysis : An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA : SAGE Publications.
- Moenir, A. (2000). *Manajemen pelayanan umum Indonesia* . Jakarta : Bumi aksara.
- Muasaroh. (2010). *Efektivitas Organisasi* . jakarta : Bumi aksara.
- Mulyani, S. &. (2020). *Pengaruh Manajemen waktu Terhadap kepuasan Pasien di rumah sakit*.
- Mustofai, A. (2020). *Administrasi Pelayanan kesehatan Masyarakat*. surabaya: cv.jakad media publishing.
- Nawawi, H. (2013). *Kepemimpinan dalam manajemen* . Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Nur habiba, F. S. (2023). *Efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS (Badan penyelenggaraan Jaminan Sosial) di puskesmas. Efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS (Badan penyelenggaraan Jaminan Sosial) di puskesmas*.
- Nurlaila. (2023).. *Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Kisaran. Efektivitas Pengelolaan Anggaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Kota Kisaran*.
- Nursalam, N. (2018). *Manajemen pelayanan kesehatan* . Jakarta : salemba medika .
- Permatasari, A. (2020). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas . Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas .*
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatifdan R&D* . Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : alfabeta.
- Sutoro, D. (2023). *Efektivitas pelayanan puskesmas sebagai fasilitas kesehatan pertama dalam program BPJS di puskesmas karawaci baru. Efektivitas pelayanan puskesmas sebagai fasilitas*

*kesehatan pertama dalam program BPJS  
di puskesmas karawaci baru.*