

BAB IV
ANALISIS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
LARANGAN

A. Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Kabupaten Brebes

1. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pada dasarnya ada beberapa macam bentuk pelayanan umum yang saling terkait dan memiliki fungsi dan perannyamasing-masing, yaitu :

a. Pelayanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan informasi dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yakni:

- 1). Memahami benar masalah-masalah yang termaksud dalam tugasnya.
- 2). Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar,tetapi cukup jelas sehingga memauskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3). Bertingkah laku sopan dan ramah.

Dari hasil observasi karyawan Puskesmas Larangan dalam pelayanan Lisan sangat baik, petugas loket selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien tak jarang mereka menanyakan apakah psien tersebut memiliki kartu BPJS Kesehatan atau tidak. Apabila pasien memiliki kartu tersebut akan tetapi belum mengetahui apa saja hak dan kewajibannya maka dengan sopan karyawan akan menjelaskan segala informasi yang terkait dengan hak dan kewajiban pasien.

b. Pelayanan melalui Tulisan.

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efektif terutama dari segi jumlah maupun dari segi perannya. Pelayanan melalui tulisan sudah dilakukan oleh Puskesmas Larangan, dapat dilihat dari pertama kali memasuki ruangan Puskesmas. Di depan gedung terdapat baliho tentang BPJS Kesehatan dan informasi tata cara mendaftar BPJS Kesehatan beserta hak dan kewajibannya.

c. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan, ini berkaitan dengan ketrampilan dan keahlian. Pelayanan dalam bentuk perbuatan di Puskesmas Larangan antara lain :

1). Pelayanan Non Medis, ini berkaitan dengan sumber daya manusia, sebuah perilaku atau perbuatan yang dilakukan oleh karyawan akan sangat berpengaruh pada pasien sehingga perbuatan setiap karyawan harus sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan Di Puskesmas karyawan sudah melakukannya dengan optimal. Hal ini saya katakan karena tidak ada perbedaan antara pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pasien Umum, semua diperlakukan sama sesuai prosedur. Jika dilihat dari mutu pelayanan dapat disimpulkan pelayanan yang ada di Puskesmas Larangan sudah cukup optimal. Setiap pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas dengan sopan dan sabar selalu menjelaskan prosedur dan mekanisme yang ada di Puskesmas kepada setiap pasien.

2). Pelayanan Medis di Puskesmas Larangan, tenaga medis ialah setiap karyawan yang memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal pelayanan medis Puskesmas Larangan baik Dokter, Bidan dan Perawat sudah maksimal. Tenaga medis sudah melakukan kewajibannya sesuai dengan hak-hak yang harus diperoleh pasien.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang digunakan di Puskesmas Larangan dapat dikatakan sudah sesuai dengan Prosedur dalam Sebuah Pelayanan yaitu :

- b. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dari segi kesigapan dapat dikatakan karyawan Puskesmas Larangan sigap, berdasarkan observasi yang dilakukan karyawan sudah melaksanakan kewajibannya berdasarkan hak yang harus didapatkan oleh pasien.
- c. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Berdasarkan observasi yang saya lakukan karyawan Puskesmas Larangan baik Medis maupun Medis sangatlah sopan dan ramah, mereka selalu bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- d. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumennya¹.
Dari hasil observasi mengenai hal ini, karyawan Puskesmas berlaku adil artinya karyawan tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya, semua diperlakukan sama terlebih lagi antara pasien PBI dengan Non PBI semua diperlakukan sama.
- e. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Dalam hal fisik berdasarkan observasi masih kurang memadai, gedung Puskesmas yang kurang luas sehingga sering terjadi pasien harus berdesakan ketika antri adapula pasien yang lebih memilih menunggu diluar. Ketersediaan fasilitas ruang bagi pasien

rawat inap sangatlah kurang dan hanya ada 1 kamar mandi untuk dipakai bersama. .

1. Pelaksanaan Pelayanan yang Berkaitan Dengan Waktu

Kepastian pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan waktu yang digunakan oleh pegawai Puskesmas Larangan dapat disimpulkan belum sepenuhnya optimal. Dikatakan demikian dari hasil penelitian langsung dilapangan oleh penulis adalah dikarenakan kurangnya pegawai Puskesmas terutama di bagian komputerisasi. Pegawai medis mengeluhkan karena selain mereka memberikan pelayanan medis mereka juga merangkap segala rekapan data-data dari pasien peserta BPJS Kesehatan yang telah mendapatkan pelayanan dalam sistem Pi-Car. Hal tersebut sangat berdampak pada efisiensi waktu dalam pelayanan kepada pasien, jadi pasien harus menunggu cukup lama karena hal itu.

2. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dan sesuatu alat yang menunjang terselenggaranya suatu proses.

Kelengkapan sarana dan Prasarana yang ada di Puskesmas Larangan sudah memberikan kontribusi yang maksimal, berdasarkan observasi alat-alat kesehatan yang ada Di Puskesmas Lengkap dari kursi untuk pelayanan gigi sampai kebutuhan laboratorium suaminya sudah tersedia. Mobil yang digunakan sebagai sarana alat transportasi rujukan juga tersedia, mobil ini hampir sama fungsinya dengan *ambulance* yaitu untuk keperluan pasien. Akan tetapi prasarana yang ada di Puskesmas Larangan belum optimal ini dikarenakan gedungnya belum cukup luas sehingga kurang nyaman bagi para karyawan dan juga pasien. Akan tetapi menurut wawancara yang dilakukan perluasan prasarana akan dilakukan pada tahun 2017 .

3. Keterbukaan Informasi

Informasi sangatlah penting diberikan kepada pasien karena mendapatkan suatu informasi merupakan salah satu hak dari pasien. Dari ini berdasarkan observasi Puskesmas Larangan terbuka mengenai segala informasi yang berkaitan dengan pasien. Segala informasi diberikan dan dijelaskan secara langsung kepada pasien yang bersangkutan. Diharapkan setiap pasien dapat mengerti dan paham setiap informasi yang diberikan, terutama untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Selain pemberian secara langsung, pemberian informasi secara langsung dapat diperoleh mulai dari petugas loket setiap pasien yang datang yang memerlukan informasi baik bagi pasien BPJS Kesehatan maupun pasien umum. Informasi mengenai BPJS Kesehatan juga diberikan berupa tulisan ditempel pada pintu masuk Puskesmas ini diharapkan ketika pasien datang mereka langsung melihat informasi tersebut.

B. Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan Dalam Perspektif Pelayanan Syariah.

Dalam pelayanan yang di berikan kepada peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Larangan saya rasa sesuai dengan Perspektif Pelayanan Syariah. Karena Baik tenaga Medis maupun non medis sangat profesional dalam menjalankan tugasnya masing-masing, seperti :

1. Jujur, Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Dalam memberikan pelayanan petugas non medis selalu memberikan Informasi sesuai dengan prosedur Pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan. Staff pelayanan medis selalu memberikan informasi-informasi seputar diagnosa yang sesungguhnya kepada pasien tanpa ditutup-tutupi sehingga pasien mendapatkan perawatan sesuai dengan diagnosa tersebut.

2. Bertanggungjawab, Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan tugasnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Berdasarkan observasi karyawan menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab mereka selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien.
3. Tidak Menipu, (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan tugasnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktik pelayanan. Saya melihat tidak ada praktek seperti ini yang di lakukan di puskesmas Larangan. Karena tidak ada pungutan atas pelayanan apapun yang sudah diterima oleh peserta BPJS Kesehatan. Semua pelayanan yang diberikan bagi peserta BPJS Kesehatan baik konsultasi, pemeriksaan, cek laboratoriu, rawat inap semua gratis tanpa pungutan apapun.
4. Selalu menepati janji, Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap karyawan yang selalu menepati janji baik kepada para pasien maupun diantara sesama karyawan. Sikap inipun ditunjukkan oleh para petugas Medis dan Non Medis. Berdasarkan observasi yang saya lakukan para petugas ini selalu berupaya memberikan kewajibannya dalam pemenuhan hak-hak bagi para pasien peserta BPJS Kesehatan.
5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab. Pelayanan yang diberikan oleh para petugas Medis maupun non medis di Puskesmas Larangan sangatlah ramah, penuh senyum dan tutur kata yang sopan. Terkadang petugas justru menyesuaikan bahasa dengan pasien, seperti diketahui area Puskesmas Larangan adalah daerah dengan penduduk desa yang memiliki keragaman bahasa. Di sini ada dua bahasa yang biasa digunakan oleh masyarakat sekitar Puskesmas Larangan yaitu bahasa Sunda dan Ngapak. Oleh sebab itu, demi kenyamanan pasien biasanya dalam melakukan pelayanan petugas menyesuaikan bahasa yang di pakai oleh pasien.
6. Tidak melupakan Akhirat, yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari

keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya. Dalam melakukan pelayanan kepada pasien karyawan tidak melupakan akhirat karena ketika datang waktu sholat mereka tidak pernah melupakan atau meninggalkan sholat.