



---

## **Efektivitas Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan**

---

**Submisi Artikel :**

22 Juli 2024

**Diterima :**

1 Agustus 2024

**Publikasi :**

30 September 2024

**Edisi Jurnal :**

Volume 1, Nomor 2

**Bulan/Tahun Edisi :**

April – September 2024

**Kata kunci :**

*Efektifitas Pelayanan,  
BPJS Kesehatan,  
Pelayanan Kesehatan*

**Lembaga Pengelola Jurnal  
& Penerbit :**

**Pengelola dan Penerbit  
Cetak oleh *Fakultas Ilmu  
Sosial Dan Ilmu Politik  
(FISIP).***

**Penerbit Online (OJS3)  
*Lembaga Riset Dan Inovasi  
(LeRIN) – Universitas  
Dayanu Ikhsanuddin.***

**Alamat :**

Jalan Dayanu Ikhsanuddin  
No. 124, Kode Pos 93721  
Baubau, Sulawesi Tenggara,  
Indonesia.

**Email:**

[jurnalbarataind@gmail.com](mailto:jurnalbarataind@gmail.com) |

<sup>1</sup>Nurhayati, <sup>2</sup>Ulda Alimullah,

<sup>1,2,3</sup>Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Program Studi Administrasi Negara

<sup>1</sup>[Nurhayatisulaiman66@gmail.com](mailto:Nurhayatisulaiman66@gmail.com), <sup>2</sup>[uldaalimullah@gmail.com](mailto:uldaalimullah@gmail.com)

---

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah meningkatkan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode, yaitu dokumentasi, wawancara, dan observasi. Analisis data meliputi reduksi data, visualisasi data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, peserta BPJS menilai prosedur pemberian layanan Puskesmas Lapandewa sudah baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan petugas yang dapat mengurangi efektivitas program. Fasilitas kesehatan Puskesmas Lapandewa sudah hampir memenuhi standar, tetapi masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan. Tenaga medis Puskesmas Lapandewa dinilai dapat diandalkan dalam menegakkan diagnosis dan memberikan pelayanan sesuai standar. Meskipun Puskesmas Lapandewa sudah tampak tanggap terhadap kebutuhan pasien, namun masih perlu ditingkatkan lagi baik dari segi kapasitas maupun kenyamanan ruangan. Dengan mempertimbangkan berbagai hal, Puskesmas Lapandewa memiliki landasan yang kokoh dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Harapannya, Puskesmas Lapandewa dapat menjadi contoh bagi masyarakat sekitar dalam hal memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan ramah dengan terus melakukan inovasi dan perbaikan.

## PENDAHULUAN

Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 dan Pasal 28 H Undang-Undang Dasar 1945. Dengan demikian, setiap orang, keluarga, dan masyarakat berhak atas perlindungan kesehatan, dan merupakan kewajiban negara untuk menjamin bahwa setiap orang dalam penduduknya—termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu—memiliki hak tersebut. Karena sejumlah variabel, termasuk keterbatasan sumber daya keuangan yang diakibatkan oleh biaya pengobatan yang relatif tinggi, masyarakat miskin memiliki statistik kesehatan yang lebih rendah. Nasution, 2018

Setiap warga negara berhak atas kesehatan yang baik. Kualitas kesehatan tidak hanya menjadi ukuran kesejahteraan tetapi juga produksi dalam masyarakat. Masalahnya, sebagian orang sering kali memandang kesehatan sebagai usaha yang mahal. Bahkan, ada individu tertentu yang terjerat dalam pengobatan konvensional yang tidak memiliki validasi ilmiah. Yulyana (2019)

Karena kesehatan yang baik merupakan manfaat bagi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial setiap orang, kesehatan memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Sejak dahulu kala, berbagai upaya telah dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, baik individu maupun masyarakat. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi kelangsungan hidup manusia. Kesehatan

merupakan hak asasi manusia dan salah satu komponen kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan prinsip negara Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 1. Kahar (2019)

Pembangunan kesehatan Indonesia dilaksanakan melalui berbagai upaya kesehatan yang menyeluruh dan menyeluruh. Tujuannya adalah untuk mendorong setiap warga negara Indonesia agar hidup sehat. Untuk itu, diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata. Sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi, pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang guna mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Hal ini tercermin dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa tujuan pembangunan kesehatan merupakan komitmen nasional. Kahar (2019)

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Selain itu, pelayanan publik juga merupakan salah satu komponen dalam masalah kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan baik karena seluruh warga negara Indonesia menikmati kebijakan ini. Menyoroti beberapa permasalahan yang dihadapi inovasi pelayanan publik, dan kita melihat bahwa

inovasi dalam bidang ini sangat beragam. Berdasarkan berbagai macam jenis pelayanan publik yang ada, pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik yang paling banyak disorot karena dinilai kurang baik dalam pelayanannya. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan akan mengakibatkan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang semakin meningkat. Salah satu upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut adalah dengan menjaga mutu pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya yang berkesinambungan agar kelemahan dan kekurangan dalam pelayanan kesehatan dapat diketahui. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Mutu pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Mutu pelayanan yang dirasakan diukur sebagai selisih antara persepsi dan harapan yang dikenal dengan istilah gap. Prakoso (2015)

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan publik. Pelayanan kesehatan publik daerah bersifat inelastis terhadap pembagian pajak, yang tidak terkait dengan pendapatan, dan relatif sensitif terhadap bantuan antarpemerintah. Keberadaan birokrasi pemerintah mutlak diperlukan dalam penyediaan pelayanan publik. Prakoso (2015)

Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun

masyarakat. Gangguan kesehatan yang terjadi di masyarakat akan mempengaruhi pembangunan suatu negara dan akan menimbulkan kerugian di sektor ekonomi. Pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Kesehatan memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat, karena kesehatan merupakan aset kesejahteraan fisik, mental, dan sosial bagi setiap individu. Monica Pertiwi (2016)

Pemerintah senantiasa berupaya meningkatkan mutu kesehatan masyarakat dengan menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna untuk menjamin warga negara atau masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan hidup pokok. Monica Pertiwi (2016)

Pemerintah telah melaksanakan Program Jaminan Kesehatan yang diawali dengan Jamkesmas dan Jamkesda sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, termasuk memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu. Namun, program tersebut belum berjalan dengan baik. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah membentuk dua badan penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, sebelum akhirnya beralih menjadi Jaminan Kesehatan Nasional. Kahar (2019)

Hasil reformasi akses yang dikenal dengan sebutan Jamkesda atau Jamkesmas adalah

terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Kepesertaan BPJS Kesehatan terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu BPJS Pekerja Penerima Upah (PPU), BPJS Peserta Bantuan Iuran (PBI), dan BPJS Mandiri atau Perorangan. Setiap pekerja Indonesia berhak atas jaminan sosial ekonomi melalui program pemerintah BPJS Ketenagakerjaan. Untuk mengikuti program tersebut, karyawan harus mendaftar dan perusahaan wajib membayar sebagian iuran bulanan. Kategori Peserta Bantuan Iuran (PBI) BPJS Kesehatan merupakan kategori yang akan diteliti oleh peneliti. Pemerintah secara khusus menugaskan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia. Program ini menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Tujuan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah untuk menjamin pemerataan akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Kahar (2019)

Fauzi Arif Lubis (2024) mendasarkan kajiannya pada "Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan dalam Peningkatan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat" yang pernah dilakukan oleh Irna Permata Sari. Temuan kajian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program BPJS Kesehatan dapat dipengaruhi oleh fasilitas layanan, praktik, dan reaksi masyarakat di Labuhanbatu Utara terhadap proses, kualitas, keandalan, dan aksesibilitas layanan. Peserta program BPJS Kesehatan juga memperoleh manfaat dari biaya pengobatan yang lebih rendah, standar kesehatan yang lebih tinggi, kualitas

layanan yang lebih baik, dan akses layanan kesehatan yang lebih mudah. Kajian ini dan kajian yang dilakukan oleh Irna Permata Sari dan Fauzi Arif Lubis (2024) memiliki kesamaan, yaitu keduanya mengkaji keberhasilan Program BPJS Kesehatan. Perbedaannya, Fauzi Arif Lubis dan Irna Permata Sari lebih peduli terhadap peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Akan tetapi, keberhasilan layanan BPJS Kesehatan merupakan fokus utama kajian ini.

Terdapat sembilan puskesmas yang beroperasi di Kabupaten Buton Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara. Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa merupakan salah satunya. Desa Burangasi, Burangasi Rumbia, Gaya Baru, Lapandewa, Lapandewa Makmur, Lapandewa Jaya, dan Lapandewa Kaindea merupakan tujuh desa yang menjadi wilayah operasional Puskesmas Lapandewa. Puskesmas Lapandewa menyediakan layanan rawat jalan sebagai bagian dari layanan kesehatan dasar. Puskesmas tidak hanya menerima pasien rawat jalan. Salah satu cara untuk mengukur utilisasi adalah dengan melihat jumlah kunjungan. Jumlah pasien yang datang per hari biasanya berkisar antara satu hingga dua puluh orang.

Bagi BPJS Kesehatan di Kabupaten Buton Selatan, Puskesmas Lapandewa termasuk dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama non rawat inap. Untuk menjalankan perannya sebagai penyedia layanan kesehatan utama, Puskesmas Lapandewa didukung oleh dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat, dan perawat gigi serta sarana dan prasarana yang memadai. Bangunan pelayanan kesehatan sangat penting bagi masyarakat dalam

upaya meningkatkan pelayanan kesehatan.

Hasil pengamatan awal Puskesmas Lapandewa mengenai efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat belum menunjukkan hasil yang positif. Hal ini terlihat dari penyampaian layanan yang kurang maksimal, di mana masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan prosedur program, seperti tidak dilayani dengan baik dan harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tertentu; adanya pembatasan pelayanan dan tenaga medis; kurangnya kedisiplinan pegawai, yang dibuktikan dengan sepihnya puskesmas pada saat jam operasional; dan faktor-faktor tersebut menyebabkan kurang efektifnya operasional puskesmas.

Untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Lapandewa, maka perlu dilakukan pemeriksaan efektivitas Program Pelayanan BPJS Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa berdasarkan data faktual di atas. Sutrisno dalam Monica Pertiwi (2016) melihat beberapa standar pengukuran efektivitas program suatu organisasi sebagai berikut: Melalui proses pemberian layanan, yakni setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memuaskan masyarakat, kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi melalui layanan BPJS. Penilaian masyarakat terhadap lamanya waktu yang dihabiskan selama proses penerimaan layanan disebut dengan kemudahan dalam pelayanan. Ketersediaan layanan oleh petugas, sarana dan prasarana Puskesmas

Lapandewa yang baik merupakan gambaran dari kewajibannya kepada setiap masyarakat.

Zeihaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2008) meneliti lima dimensi pelayanan yaitu: penampilan fisik Puskesmas Lapandewa (tangibles), personel dan staf, bukti fisik berupa fasilitas fisik, dan sarana komunikasi yang memadai. Responsif artinya mampu membantu pasien dengan cepat dan memberikan informasi yang tepat. Kemampuan petugas atau personel Puskesmas Lapandewa dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara akurat dan memuaskan disebut dengan kehandalan. Kepastian yang dimiliki oleh staf Puskesmas Lapandewa meliputi keahlian, kompetensi, kesantunan, dan kepercayaan. Tindakan memberikan pelayanan yang tulus dan individual kepada klien dengan berupaya memahami kebutuhannya disebut dengan empati. Berdasarkan fakta empiris tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Program BPJS Kesehatan dalam Peningkatan Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan”.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena terkait efektivitas Program Edukasi BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan. Metode analisis kuantitatif ini menggunakan peneliti sebagai instrumen yang tidak memihak untuk mengukur kondisi objek. Selain itu, metode ini juga

menggunakan triangulasi untuk mengumpulkan data, analisis data induktif untuk analisis data, dan hasil yang lebih bernuansa daripada generalisasi. Menurut Abdussamad (2021) Sugiyono (2018) ada beberapa jenis data yang dapat digunakan untuk memandu penelitian, antara lain: Data primer merupakan data mentah yang dikirimkan secara diam-diam kepada pengumpul data. Data primer dapat diperoleh melalui kegiatan wawancara. Wawancara merupakan kegiatan dua orang atau lebih untuk mengumpulkan informasi dan gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksi makna dalam suatu topik tertentu. Jenis data kedua adalah data sumber yang tidak dikirimkan secara terus-menerus kepada pengumpul data, seperti dokumen atau orang lain. Data sekunder dapat diperoleh dengan metode dokumentasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data yang berupa rangkuman tertulis dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Jenis data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah bentuk kualitatif deskriptif, yaitu menyajikan informasi faktual dengan menganalisis data mengenai efektivitas Program Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial dan Kesehatan Papua Nugini Bagian Tengah.

Informasi yang akan disajikan dalam penelitian ini terdiri dari BPJS Petugas, masyarakat umum, dan pimpinan dinas.

Ada tiga jenis teknik augmentasi data yang digunakan dalam analisis data kualitatif, yaitu augmentasi data, praproses data, dan ilustrasi data.

## **PEMBAHASAN**

### **Kerangka Teoritis**

#### **Konsep Efektivitas Pelayanan**

Efektivitas, menurut Hasan Sadili dalam Nashar (2020), adalah tingkat pencapaian suatu tujuan. Suatu upaya dianggap efektif jika tercapai secara ideal, dan efektivitas dapat ditentukan dengan tingkat ketepatan yang cukup.

Menurut Sutrisno dalam Monica Pertiwi (2016) prosedur penyampaian layanan, kemudahan layanan, dan ketersediaan layanan merupakan hasil utama kajian pakar dalam menentukan efektivitas program pada suatu organisasi.

#### **Konsep BPJS**

BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang telah berubah menjadi Badan Hukum Publik yang secara khusus ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini melayani berbagai lapisan masyarakat. BPJS Kesehatan dimaksudkan untuk memberikan perlindungan agar seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap kesehatan. Monica Pertiwi (2016)

#### **Konsep Jaminan Sosial**

Menurut Purwoko dalam Aprianto (2017), jaminan sosial merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mencegah berbagai bahaya atau kejadian yang terjadi secara wajar, seperti penyakit, kecelakaan, kematian, PHK sebelum usia pensiun,

dan hari tua, terutama bagi masyarakat yang mampu.

### Konsep Pelayanan Kesehatan

Vanesa Sondakh dan Florence D.J. Lengkong (2022) berpendapat bahwa memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus diemban oleh pemerintah. Rumah sakit merupakan salah satu unit kerja pelayanan kesehatan. Ditemukan bahwa banyak pengelola rumah sakit yang tidak mampu memberikan pelayanan yang bermutu selama pelaksanaan pelayanan. Zeihaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2008) tentang lima dimensi pelayanan yaitu kepastian, daya tanggap, konsistensi, empati, dan penampilan yang nyata.

### Konsep Manajemen Kesehatan

Pendekatan organisasi atau sistem untuk mengelola sumber daya dan kegiatan yang berkaitan dengan isu-isu yang berkaitan dengan kesehatan dikenal sebagai "manajemen kesehatan." Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mutu layanan kesehatan merupakan tujuan utama manajemen kesehatan. Fardiansyah (2011)

### Konsep Puskesmas

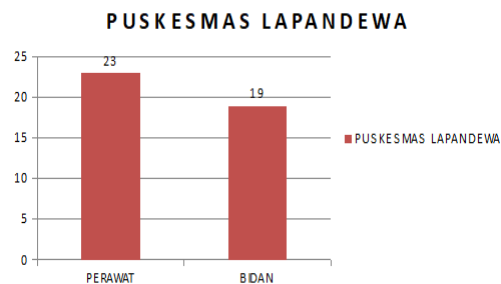
Dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya, Puskesmas mengutamakan upaya preventif dan promotif dalam rangka mengkoordinasikan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat. Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun

2014 tentang Puskesmas. Kurniansyah, Nasution, dan Priyanti (2022)

### Profil Puskesmas Lapandewa

- Jumlah tenaga medis di rumah sakit. Keberhasilan pelaksanaan upaya kesehatan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas. Puskesmas Lapandewa memiliki 63 orang tenaga medis, yang terdiri dari 1 orang dokter umum dari PTT Daerah dan 1 orang dokter gigi dari Nusantara Sehat.
- Jumlah perawat dan bidan yang bekerja di fasilitas kesehatan. Mayoritas tenaga medis di PKM Lapandewa adalah perawat dan bidan. Tabel berikut menunjukkan jumlah bidan dan perawat berdasarkan sebarannya.

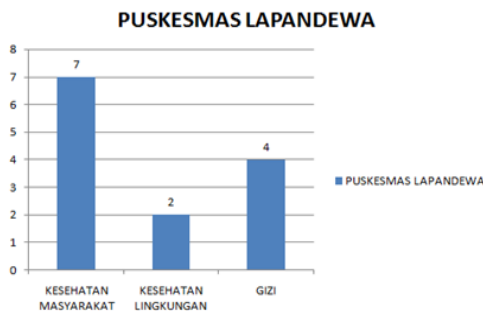
**Tabel 3: Data Tenaga Keperawatan dan Kebidanan di Puskesmas Lapandewa**



- Jumlah Tenaga Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Lingkungan dan Gizi di Fasilitas Kesehatan. Puskesmas Lapandewa memiliki jumlah tenaga kesmas 7 orang yang terdiri dari 2 orang PNS, 2 orang CPNS, 2 orang Magang Dan 1 Nusantara Sehat untuk tenaga Kesling 2 orang dari nusantara sehat dan Untuk Tenaga Gizi Terdiri dari 4 Orang, 1 CPNS, 1 Nusantara

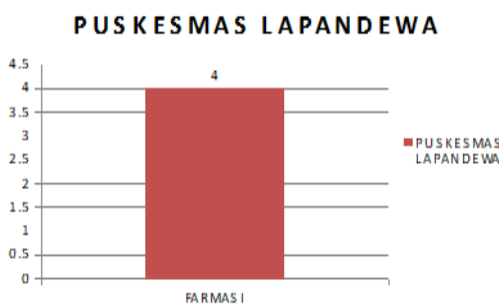
Sehat dan 2 orang Tenaga Magang.

**Tabel 4: Tenaga Kesmas, Kesehatan Lingkungan dan Gizi di Puskesmas Lapandewa**



- d. Jumlah Tenaga Teknik Biomedik, Keterampilan Fisik dan Ketenisan Medik di Fasilitas Kesehatan. Puskesmas Lapandewa tahun 2024 mendapatkan 1 orang tenaga labolatorium dari nusantara sehat.
- e. Jumlah Tenaga Kefarmasian di Fasilitas Kesehatan. Puskesmas Lapandewa memiliki tenaga farmasi yang terdiri dari 3 orang apoteker dan 1 asisten apoteker.

**Tabel 5: Data Tenaga Kerja Farmasi di Puskesmas Lapandewa**



- f. Jumlah Tenaga Penunjang Kesehatan di Fasilitas Kesehatan. Jumlah tenaga penunjang di puskesmas lapandewa terdiri dari dua orang yaitu 1 orang Cleaning Service dan 1 orang Sopir ambulance.

## Efektivitas Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan

Sebelum mengetahui tentang Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan, maka langkah yang pertama dapat dilakukan adalah dengan mengidentifikasi proses pemberian layanan, kenyamanan pelayanan dan tersedianya pelayanan. Sutrisno dalam Monica Pertiwi (2016). Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara maka diperoleh informasi sebagai berikut.

### Proses Pemberian Layanan

Setiap tindakan yang dimaksudkan untuk memuaskan konsumen dan memungkinkan mereka memenuhi kebutuhan dan keinginannya dianggap sebagai bagian dari proses pemberian layanan. Uraian kesimpulan berikut memberikan informasi tentang temuan dari wawancara informan dan observasi lapangan oleh peneliti.

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa proses pemberian layanan di Puskesmas Lapandewa telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien serta peserta BPJS. Dilihat dari petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan hasil pengamatan, terlihat



bahwa Puskesmas Lapandewa terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh peserta BPJS. Melalui komitmen dan upaya terus-menerus ini menjadi faktor utama yang membuat proses pemberian layanan di Puskesmas Lapandewa berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta BPJS.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, terlihat jelas bahwa prosedur pemberian layanan Puskesmas Lapandewa telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan klien dan peserta BPJS. Alasan utama keberhasilan metode pemberian layanan Puskesmas Lapandewa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta BPJS adalah karena Puskesmas Lapandewa selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dan terus berupaya meningkatkan mutu layanan bagi seluruh masyarakat, termasuk peserta BPJS.

**Gambar 1: Proses Pemberian Layanan di Puskesmas Lapandewa**



### **Kenyamanan Pelayanan**

Evaluasi terhadap waktu dan usaha

pelanggan selama proses pembelian atau penggunaan layanan dikenal sebagai kemudahan layanan. Kesimpulannya dapat dilihat pada uraian berikut, yang mencakup hasil wawancara informan dan observasi lapangan oleh peneliti.

#### **a. Indikator 1**

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa penilaian peserta BPJS terhadap kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lapandewa sangat baik. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

Berdasarkan data hasil observasi, pelayanan Puskesmas Lapandewa sangat terhambat oleh petugas yang sering datang terlambat. Kenyamanan dan kepuasan peserta BPJS dapat terganggu oleh keterlambatan petugas yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terlihat bahwa meskipun petugas BPJS merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Lapandewa, namun masih terdapat kendala yang cukup berarti dalam hal kedisiplinan pegawai, terutama dalam hal keterlambatan. Persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan dapat terganggu oleh keterlambatan petugas, meskipun kebutuhan dan keinginan pasien secara keseluruhan telah terpenuhi. Keterlambatan petugas juga dapat mempengaruhi keterlambatan pelayanan. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang

andal dan bermutu, diperlukan peningkatan kedisiplinan petugas.

### **b. Indikator 2**

Puskesmas Lapandewa telah melakukan sejumlah langkah untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan sebagai respon dari hasil wawancara. Salah satu cara yang dilakukan Puskesmas Lapandewa untuk menunjukkan dedikasinya dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan adalah dengan mematuhi standar puskesmas. Untuk lebih meningkatkan kenyamanan pasien, Puskesmas Lapandewa juga berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kedatangan pasien.

Puskesmas Lapandewa telah melakukan sejumlah tindakan untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan sebagai respon dari hasil observasi. Dalam memberikan pelayanan, Puskesmas Lapandewa mengutamakan konsep 5S (senyum, sapa, sapa, sopan, santun) yang merupakan sikap sopan dan ramah petugas terhadap pasien. Kedua, Puskesmas Lapandewa mengutamakan antrian prioritas, seperti pasien lansia, anak-anak, dan pasien yang berisiko terjatuh, dengan menggunakan nomor antrian pasien BPJS. Ketiga, pasien merasa lebih nyaman saat menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan karena adanya pengaturan tempat duduk di Puskesmas. Puskesmas Lapandewa telah melakukan sejumlah upaya untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan kualitas layanan,

berdasarkan hasil wawancara dan observasi. Puskesmas Lapandewa telah menunjukkan dedikasi yang kuat untuk memberikan layanan terbaik dengan mematuhi standar puskesmas dan memberikan layanan sesuai dengan jadwal kedatangan pasien. Puskesmas Lapandewa juga menerapkan pendekatan 5S dalam memberikan layanan, mengalokasikan nomor antrian pasien BPJS berdasarkan prioritas, dan menyediakan tempat duduk pasien.

### **Gambar 2: Kenyamanan Pelayanan BPJS di Puskesmas Lapandewa**



### **Tersedianya Pelayanan**

Tersedianya pelayanan, merupakan konsep yang menggambarkan aspek sarana dan parasana yang baik, karyawan yang baik dan tanggung jawab kepada setiap pelanggan. Untuk mengetahui hasil wawancara bersama informan dan hasil pengamatan peneliti dilapangan, maka dapat dilihat pada uraian kesimpulan sebagai berikut.

### **a. Indikator 1**

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa fasilitas kesehatan UPTD Puskesmas Lapandewa telah memenuhi standar yang mencakup gedung kantor yang layak serta

peralatan medis yang memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS.

Berdasarkan hasil pengamatan, bahwa Puskesmas Lapandewa hampir memenuhi standar pelayanan kesehatan. Namun, ada kebutuhan untuk menambah fasilitas medis seperti alat USG dan alat rontgen agar pasien tidak perlu lagi pergi ke luar daerah untuk pemeriksaan tersebut. Selain itu, penambahan mobil ambulance juga penting untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan darurat, transportasi pasien, dan evakuasi darurat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lapandewa telah memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS dengan baik dan sesuai standar, namun masih perlu melakukan peningkatan fasilitas tertentu seperti alat USG dan alat rontgen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya secara keseluruhan.

#### **b. Indikator 2**

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa di Puskesmas Lapandewa, terdapat dua petugas BPJS yang bertanggung jawab untuk menginput data pasien BPJS yang melakukan kunjungan atau rujukan di puskesmas. Tanggung jawab ini diberikan oleh kepala puskesmas, dengan tujuan agar data pasien BPJS dapat dikirimkan ke kantor BPJS. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari Puskesmas Lapandewa untuk memastikan bahwa proses administrasi pasien BPJS berjalan dengan baik

dan data yang akurat dapat diberikan kepada BPJS.

Berdasarkan hasil pengamatan, bahwa terdapat penugasan dari kepala Puskesmas Lapandewa kepada dua petugas untuk menginput kunjungan dan rujukan pasien BPJS ke kantor BPJS. Langkah ini menunjukkan komitmen Puskesmas Lapandewa dalam memastikan data pasien BPJS terkelola dengan baik dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lapandewa telah melakukan langkah-langkah konkret dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS. Terdapat dua petugas yang ditugaskan untuk menginput data pasien BPJS, yang menunjukkan komitmen dan upaya Puskesmas dalam menjaga kelancaran proses administrasi. Penugasan ini juga mencerminkan sistem administrasi yang terorganisir di Puskesmas Lapandewa, yang bertujuan untuk memastikan data pasien BPJS terkelola dengan baik dan akurat. Langkah-langkah ini memberikan gambaran bahwa Puskesmas Lapandewa serius dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS melalui pengelolaan data yang baik dan penerapan prosedur administrasi yang tepat.

#### **Aspek Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton**

## Selatan

Kemudian, sebelum mengetahui Aspek Pelayanan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lapandewa Kabupaten Buton Selatan, maka langkah yang pertama dapat dilakukan adalah dengan mengidentifikasi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian). Zeihaml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2008). Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara maka diperoleh informasi sebagai berikut.

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa. Untuk mengetahui hasil wawancara bersama informan dan hasil pengamatan peneliti dilapangan, maka dapat dilihat pada uraian kesimpulan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara, meskipun Puskesmas Lapandewa telah meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS melalui pengelolaan data yang baik, namun masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah lahan parkir yang relatif sempit, serta gedung yang kurang luas karena ukuran lahan yang terbatas. Meskipun demikian, Puskesmas Lapandewa

sedang dalam proses menambah gedung untuk menjadi puskesmas rawat inap, meskipun statusnya saat ini adalah rawat jalan.

Berdasarkan hasil pengamatan, fasilitas di Puskesmas Lapandewa sebagian besar dalam kondisi baik. Namun, ada beberapa fasilitas yang perlu ditambah, seperti pendingin ruangan untuk membuat pasien merasa nyaman dan tidak kepanasan. Ruang tunggu terlihat bersih dan teratur, tetapi jumlah kursi perlu ditambah agar dapat menampung semua pasien, terutama pada jam sibuk. Ruang pemeriksaan sudah dilengkapi dengan peralatan medis dasar, namun, lahan parkir terlihat sempit.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lapandewa telah melakukan langkah-langkah dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS melalui pengelolaan data yang baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti lahan parkir yang sempit dan kekurangan fasilitas seperti pendingin ruangan. Puskesmas Lapandewa sedang dalam proses menambah gedung untuk menjadi puskesmas rawat inap, yang menunjukkan komitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan fasilitas demi memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan fasilitas tertentu, seperti penambahan ruang tunggu dan fasilitas medis, serta perluasan lahan parkir, untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan

memenuhi kebutuhan pelayanan yang lebih baik di Puskesmas Lapandewa.

### ***Reliability (Kehandalan)***

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Untuk mengetahui hasil wawancara bersama informan dan hasil pengamatan peneliti dilapangan, maka dapat dilihat pada uraian kesimpulan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Lapandewa memiliki tenaga medis yang handal dan akurat dalam mendiagnosis penyakit yang diberikan pasien. Hal ini menunjukkan kompetensi dan kualitas layanan medis yang baik di Puskesmas Lapandewa.

Berdasarkan hasil pengamatan, petugas medis di Puskesmas Lapandewa memiliki kehandalan dalam melakukan diagnosis yang akurat terhadap kondisi kesehatan pasien. Mereka menggunakan berbagai metode diagnostik yang diperlukan dan rekam medis terorganisir dengan baik. Semua proses dilakukan sesuai dengan prosedur medis yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lapandewa memiliki tenaga medis yang handal, kompeten, dan akurat dalam mendiagnosis penyakit pasien. Puskesmas Lapandewa menggunakan metode diagnostik yang diperlukan dan menjaga rekam medis dengan baik, sesuai dengan prosedur medis

yang berlaku. Hal ini menunjukkan standar pelayanan medis yang tinggi dan komitmen untuk memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien. Dengan demikian, Puskesmas Lapandewa dianggap mampu memberikan pelayanan medis yang sesuai dan berkualitas kepada masyarakat.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap. Untuk mengetahui hasil wawancara bersama informan dan hasil pengamatan peneliti dilapangan, maka dapat dilihat pada uraian kesimpulan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Lapandewa memberikan pelayanan yang berkualitas, ramah, dan peduli terhadap kebutuhan pasien. Mereka juga profesional dalam mengidentifikasi dan merespon keluhan pasien. Selain itu, petugas Puskesmas Lapandewa aktif dalam menginput kunjungan pasien dan mengaktifkan kembali BPJS pasien yang nonaktif tanpa harus ke Kantor BPJS. Namun, terdapat kebutuhan untuk memperluas atau menambah ruangan guna meningkatkan kapasitas dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil pengamatan, Puskesmas Lapandewa cukup peka dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Petugas administrasi juga terlihat ramah dan membantu peserta BPJS dengan proses pendaftaran dan pengisian formulir. Hal ini menunjukkan adanya

komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan akses pasien terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, Puskesmas Lapandewa terlihat memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka menunjukkan kehandalan dalam mendiagnosis penyakit, memberikan perawatan yang sesuai dengan standar medis, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Petugas di Puskesmas Lapandewa juga terlihat ramah, membantu, dan peka terhadap keluhan serta kebutuhan pasien. Namun, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti perluasan ruangan untuk meningkatkan kapasitas dan kenyamanan, serta peningkatan fasilitas seperti pendingin ruangan dan lahan parkir yang lebih luas.

### ***Assurance (Jaminan)***

Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui hasil wawancara bersama informan dan hasil pengamatan peneliti dilapangan, maka dapat dilihat pada uraian kesimpulan sebagai berikut.

#### **a. Indikator 1**

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa pegawai BPJS Kesehatan

di Puskesmas Lapandewa responsif dan sigap dalam memberikan informasi kepada pasien. Pegawai puskesmas memberikan informasi kepada pasien bahwa saat berkunjung ke Puskesmas Lapandewa, peserta BPJS harus membawa KTP atau KK untuk dicek oleh petugas pcare. Jika pasien tidak terdaftar di FKTP, petugas pcare akan membuatkan kartu BPJS. Jika kartu BPJS tidak aktif, petugas pcare akan mengaktifkannya tanpa harus ke kantor BPJS. Selain itu, terdapat beberapa RS yang menerima rujukan BPJS atau bekerjasama dengan BPJS, antara lain RSUD Buton Selatan, RSUD Kota Baubau, RS Siloam, dan RS Faga Husada.

Berdasarkan hasil pengamatan, pegawai BPJS Kesehatan di Puskesmas Lapandewa telah melaksanakan pelatihan dan pendidikan tentang program BPJS Kesehatan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku. Mereka juga responsif terhadap kebutuhan informasi pasien, memberikan jawaban yang memuaskan dan akurat. Hal ini menunjukkan komitmen pegawai BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada peserta BPJS di Puskesmas Lapandewa.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lapandewa telah melakukan langkah-langkah yang cukup baik dalam memberikan informasi dan pelayanan terkait BPJS Kesehatan kepada peserta. Pelatihan dan pendidikan kepada pegawai BPJS Kesehatan tentang program, prosedur, dan ketentuan BPJS

Kesehatan telah dilaksanakan dengan baik. Pegawai BPJS Kesehatan juga terlihat responsif dan sigap dalam memberikan informasi kepada pasien, seperti persyaratan kunjungan ke Puskesmas, pembuatan kartu BPJS, dan rujukan ke RS yang bekerjasama dengan BPJS.

#### **b. Indikator 2**

Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Lapandewa telah mengimplementasikan langkah-langkah untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini termasuk penggunaan sistem penjadwalan dan pengelolaan antrian yang efisien. Puskesmas juga memastikan ketepatan waktu pengobatan dengan melayani pasien dengan rujukan poli secara langsung saat itu juga oleh petugas BPJS, kecuali saat terjadi gangguan sinyal yang membuat pasien menunggu lebih lama dari biasanya. Selain itu, saat membuat janji, pihak puskesmas akan melakukan pengobatan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan kepada pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan, meskipun ada sistem penjadwalan, beberapa pasien harus menunggu lebih dari satu jam sebelum dipanggil untuk pemeriksaan karena adanya petugas yang datang terlambat. Waktu pemeriksaan oleh dokter terkadang sedikit terlambat dari jadwal, namun masih dalam batas wajar.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Lapandewa telah

mengimplementasikan langkah-langkah untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, termasuk penggunaan sistem penjadwalan dan pengelolaan antrian yang efisien. Puskesmas Lapandewa juga memastikan ketepatan waktu pengobatan dengan melayani pasien rujukan poli secara langsung saat itu juga oleh petugas BPJS. Selain itu, pihak puskesmas akan melakukan pengobatan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan kepada pasien. Ini menunjukkan komitmen Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat waktu dan efisien. Meskipun ada sistem penjadwalan, beberapa pasien harus menunggu lebih dari satu jam sebelum dipanggil untuk pemeriksaan karena adanya petugas yang datang terlambat. Waktu pemeriksaan oleh dokter terkadang juga sedikit terlambat dari jadwal, namun masih dalam batas wajar.

#### ***Empathy (Kepedulian)***

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi. Untuk mengetahui hasil wawancara bersama informan dan hasil pengamatan peneliti dilapangan, maka dapat dilihat pada uraian kesimpulan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai Puskesmas Lapandewa memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan tanpa diskriminasi terhadap semua pasien, termasuk pasien BPJS dan umum. Mereka mengikuti antrian dengan

baik dan menunjukkan sikap peduli terhadap pasien. Petugas dan tenaga medis di Puskesmas Lapandewa juga terlihat sangat ramah, menghormati, dan tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial.

Berdasarkan hasil pengamatan, petugas di Puskesmas Lapandewa terlihat sangat ramah dalam berinteraksi dengan semua pasien, baik yang datang berkunjung maupun yang sedang menjalani pemeriksaan dan pengobatan. Hal ini menunjukkan adanya sikap yang positif dan peduli terhadap pasien, yang dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan mengedepankan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, Puskesmas Lapandewa memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan tanpa diskriminasi terhadap semua pasien, termasuk pasien BPJS dan umum. Mereka mengikuti antrian dengan baik dan menunjukkan sikap peduli terhadap pasien. Petugas dan tenaga medis di Puskesmas Lapandewa juga terlihat sangat ramah, menghormati, dan tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial. Hal ini mencerminkan komitmen Puskesmas Lapandewa dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan mengutamakan kebutuhan pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas

Lapandewa menunjukkan dedikasi yang kuat dalam proses pemberian layanan kepada pasien dan peserta BPJS. Mereka percaya bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien berkat komitmen untuk terus meningkatkan kualitas. Upaya tersebut tercermin dalam berbagai inisiatif untuk memperbaiki layanan dan memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perhatian terbaik.

Kenyamanan pelayanan di Puskesmas Lapandewa juga mendapat penilaian sangat baik dari peserta BPJS, menunjukkan bahwa lingkungan layanan yang nyaman telah diciptakan. Namun, adanya keterlambatan pegawai menjadi hambatan yang mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan. Puskesmas ini telah berupaya memperbaiki situasi tersebut dengan mengikuti standar pelayanan, menerapkan prinsip 5S, serta memberikan prioritas kepada kelompok rentan seperti lansia dan anak-anak.

Fasilitas di Puskesmas Lapandewa sudah memenuhi standar yang ditetapkan dengan gedung yang layak dan peralatan medis yang memadai. Meskipun demikian, ada kebutuhan untuk meningkatkan beberapa fasilitas medis seperti alat USG, alat rontgen, dan mobil ambulance. Puskesmas juga telah menunjuk dua petugas khusus untuk mengelola data pasien BPJS, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap administrasi yang baik dan pelayanan yang lebih berkualitas.

Dalam hal bukti fisik atau tangibles, Puskesmas Lapandewa telah melakukan langkah-langkah konkret untuk memperbaiki fasilitas,



meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti lahan parkir yang sempit dan kekurangan pendingin ruangan. Puskesmas saat ini sedang dalam proses penambahan gedung untuk menjadi puskesmas rawat inap, yang menunjukkan komitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan fasilitas demi pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Kehandalan Puskesmas Lapandewa tampak jelas dari tenaga medisnya yang kompeten dan akurat dalam mendiagnosis penyakit serta menjaga rekam medis sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan standar pelayanan medis yang tinggi dan komitmen mereka untuk memberikan perawatan berkualitas kepada masyarakat.

Meskipun Puskesmas Lapandewa telah menunjukkan daya tanggap yang baik dalam memenuhi kebutuhan pasien, masih terdapat area yang memerlukan perbaikan, seperti perluasan ruangan dan peningkatan fasilitas. Koordinasi internal juga perlu ditingkatkan untuk memastikan ketepatan waktu pelayanan, terutama untuk mengatasi kendala seperti keterlambatan petugas. Secara keseluruhan, Puskesmas Lapandewa memiliki fondasi yang solid untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan ramah bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad (2021). *Metode untuk Penelitian Kualitatif*. Tekan Syakir Media.
- Aprianto. (2017). *Membangun Sistem Jaminan Sosial dalam Sudut Pandang Ekonomi Islam*. *Jurnal Ekonomi Islam, Economica*, 8(2), 237–262.
- Fardiansyah. (2011). *Gagasan Mendasar dalam Manajemen Perawatan Kesehatan*. STIKes Majapahit.
- Kahar & Fakhri. (2019). Efektivitas Puskesmas Libureng, Program Pelayanan Kesehatan Kabupaten Bone yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 23–36.
- Nashar. (2020). *Kepercayaan Publik Akan Meningkat Karena Layanannya Bermutu Tinggi*. Penerbit: Duta Media.
- Nasution. (2022). Analisis Terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Puskesmas. *Jurnal Kinerja*, 18(4), 527–532.
- Nasution. (2018). Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin di Puskesmas Medan Labuhan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 1–10.
- Pertiwi. (2016). Efektivitas program BPJS Kesehatan Kota Semarang (Studi kasus pada pasien di Puskesmas Sronдол yang memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 1–14.
- Prakoso. (2015). Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Puskesmas Kabupaten Batang. *Jurnal Ekonomi dan Analisis Pembangunan*, 4(1), 73–81.
- Sari. (2024). Evaluasi seberapa baik inisiatif BPJS Kesehatan dalam hal peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. *Jurnal Reslaj*, 6(1), 521–521.
- Sondakh. (2022). Kualitas pelayanan medis rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(8), 244–253.
- Sugiyono. (2018). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (Ed.). (2008). *Manajemen jasa*. Andi Offset.

Yulyana, E. (2019). Efektivitas pelayanan program jaminan kesehatan di Desa Sirnabaya Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *Jurnal Agregasi*, 7(2), 107–12