

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PELAKSANAAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL DI PUSKESMAS TILANGO
KABUPATEN GORONTALO**

Novi Dima Andayani¹, Fenti Prihatini Tui², Rustam Tohopi³
Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia^{1,2,3}
E-mail: novidimaa007@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of public services for BPJS (Social Security Organizing Agency) participants at the Puskesmas (Public Health Center) of Tilango, as assessed through five dimensions: (a) tangibles, (b) empathy, (c) reliability, (d) responsiveness, and (e) assurance. A qualitative approach was employed, specifically a descriptive qualitative research design, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The findings of the study indicate that the quality of public service for the BPJS (Social Security Organizing Agency) program at the Puskesmas Tilango, assessed through the five dimensions of : (a) tangibles, (b) empathy, (c) reliability, (d) responsiveness, and (e) assurance, is generally satisfactory and meets the needs of the service users the community. However, some indicators do not fully meet public expectations. For example, in terms of tangibles. There is a lack of setting in the waiting area, leading some patients to sit on the floor and a deficiency in air conditioning.

Keywords: *Public Service Quality, BPJS Program Implementation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bagi peserta BPJS di Puskesmas Tilango dilihat dari lima dimensi (a) bukti fisik (tangibles), (b) empati (empathy), (c) keandalan (reliability), (d) cepat tanggap (responsiveness), (e) jaminan (assurance). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan, diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada program BPJS di Puskesmas tilango dilihat dari lima dimensi (a) bukti fisik (tangibles), (b) empati (empathy), (c) keandalan (reliability), (d) cepat tanggap (responsiveness), (e) jaminan (assurance), telah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu dalam segi bukti fisik, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu yang menyebabkan beberapa pasien duduk dilantai ruang tunggu, dan pendingin ruang (AC).

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan publik, Pelaksanaan Program BPJS*

PENDAHULUAN

Pemerintahan dalam sebuah negara adalah sebagai penyelenggara dan penentu arah kebijakan negara. Pemerintah bertanggung jawab penuh atas kesejahteraan Masyarakat dan memberikan pelayanan publik atau pelayanan bagi masyarakatnya dengan baik. Baik di bidang pelayanan kesehatan, pendidikan dan pelayanan umum lainnya dan pemerintah berperan dan berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik bagi penduduknya.

Pelayanan publik/publik service merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah karena 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 adalah seluruh warga negara Indonesia.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang sangat penting untuk masyarakat dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang diamanatkan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Serta didukung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang

menjelaskan standar dalam pelayanan publik. Adanya sebuah negara akan dilengkapi dengan tugas dan fungsi sebagaimana pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat. baik pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan yang berkaitan dengan hak dasar masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan sebagai hak-hak dasar yang menjadi prioritas utama pemerintah.

Pelayanan publik berdasarkan KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial pelayanan publik yang baik dan mudah diakses adalah hal utama yang harus diprioritaskan oleh pemerintah, pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan kesejahteraan umum, seperti amanat pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945: "kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap

bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, abadi dan keadilan sosial. maka di susunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia".

Pelayanan publik berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan bagi penduduknya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk Hal yang utama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya adalah memberikan pelayanan- pelayanan pokok kepada masyarakat, seperti penyediaan pendidikan, kesehatan dan pelayanan pokok lainnya.

Pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang kesehatan pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat melalui sebuah program dalam pelayanan kesehatan dan menjamin pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan

melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah salah satu upaya pemerintah dalam upaya mewujudkan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara dalam bidang kesehatan sebagaimana yang terkandung dalam Pasal 28 ayat (3) dan Pasal 34 ayat (2) mengamanatkan bahwa "Jaminan Sosial adalah hak setiap warga negara" dan "Negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (UU BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Secara tegas menyatakan bahwa BPJS yang di bentuk dengan UU BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Kedua program BPJS ini didasari pada misi NKRI dalam yang terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 untuk memenuhi hak konstitusional setiap orang atas jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Penyelenggaraan Program BPJS-Kesehatan Pemerintah berperan sebagai untuk mengawasi kinerja Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Dalam

penyelenggaraan program BPJS Kesehatan masih menemukan beberapa kendala dalam pelayanan publik. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mampunya puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang di berikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus di penuhi.

Permenkes Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Standar tarif terbaru ini menggantikan standar tarif pelayanan Kesehatan lama baik untuk FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) maupun FKRTL(Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut) yang diatur dalam Permenkes Nomor 52 Tahun 2016. Penyusunan Permenkes ini juga mempertimbangkan 14 regulasi lain yang terkait. Dalam Permenkes ini diatur terkait tarif kapitasi, tarif non kapitasi, tarif INA-CBG(Indonesian Case Base Grup), tarif non INA CBG, FKTP, FKRTL, BPJS Kesehatan. Salah satu poin menarik dalam Permenkes ini, yaitu besaran tarif pelayanan kesehatan bagi FKTP kawasan terpencil dan sangat terpencil ditetapkan berdasarkan standar tarif

dengan kapitasi khusus tanpa mempertimbangkan risiko peserta terdaftar dan kinerja FKTP.

Pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak dasar masyarakat dan penyediaannya harus dijamin oleh pemerintah. Seperti yang tertuang pada pasal 28 H ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 dan pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Dengan berlakunya undang-undang ini, maka telah terbentuklah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial atau yang disebut dengan (BPJS) Kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang tersedia mencakup seluruh fasilitas kesehatan yaitu fasilitas: fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, dan fasilitas kesehatan lainnya yang berkerja sama dengan BPJS Kesehatan, salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah Puskesmas sesuai dengan peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Puskesmas sebagai unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) memiliki tugas operasional dalam pembangunan kesehatan wilayahnya.

Pelayanan kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk

menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat.

Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk di perhatikan agar tercapainya tujuan dari instansi pemberi pelayanan tersebut. Terdapat berbagai ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam (Pasolong, 2020:155), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu 1) Bukti Fisik (*Tangible*), adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Oleh karena itu sarana yang ada diloket pendaftaran Puskesmas Tilango dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS sudah baik, seperti hasil pengamatan yang peneliti amati pada proses ini pasien BPJS Dan Non BPJS Kesehatan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan mempermudah proses pelayanan dan sangat membantu. Contohnya dengan disediakannya komputer, pegawai mendafta pasien tidak lagi secara manual, selain itu disediakan juga jaringan wifi untuk mengakses pasien BPJS yang terdaftar. Akan tetapi masih ada kendala dalam jaringan wifi yang kadang lamban. 2) Keandalan (*Realibility*), keandalan dan

kemampuan pegawai memebrikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran Puskesmas Tilango memberikan pelayanan yang cepat petugas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Seperti hasil pengamatan peneliti pasien BPJS dan Non BPJS bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat dengan pasien melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada, maka proses pelayanan akan cepat dan pelayanan disesuaikan dengan nomor antrian, persyaratan yang diberikan sangat mudah dan tidak berbelit-belit, antara pasien BPJS dan Non BPJS tidak jauh berbeda dengan pasien BPJS. 3) Daya Tanggap (*Responsivenees*), respon atau kesigapan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Melalui ketentuan tersebut menjadi bukti adanya layanan yang cepat dan tanggap oleh penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemohon. Sebagai salah satu contohnya di Puskesmas sediaknya tempat menampung aspirasi seperti kotak saran dan bahkan nomor telepon kepala Puskesmas. Dengan adanya perhatian petugas dengan menyediakan kotak saran untuk pasien BPJS dan Non BPJS sangat membantu untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan

masyarakat. 4) Jaminan (Assurance), jaminan yang diberikan bagi pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap pegawai yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari bahaya selama dilingkungan Puskesmas telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat. Sebagai salah satu contoh mengenai jaminan keamanan, dimana sikap pegawai tidak kalah penting mengenai kondisi keamanan kendaraan yang di jaga oleh tukang parkir. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sikap petugas yang sopan, ramah dan kondisi keamanan terjaga akan mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pasien. 5) Empati (Empathy), kepedulian penyedia pelayanan kepada masyarakat yang dapat ditinjau dari sikap layanan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan tidak diskriminasi. Sebagai salah satu contohnya Pasien BPJS dan non BPJS Kesehatan dapat diketahui bahwa kesediaan dan kepedulian pegawai Kepada pasien BPJS dan Non BPJS dengan petugas selalu menyampaikan informasi berkaitan dengan kegiatan Puskesmas dengan cara komunikasi, penyampaian kepada pasien dengan ramah, selain itu penyampaian kegiatan di Puskesmas induk disebarkan juga melalui Puskesmas pembantu dan bidan desa. Menyampaikan informasi secara terbuka dengan cara komunikasi yang sopan dan santun kepada pasien BPJS

dan Non BPJS berkaitan dengan proses pelayanan sangat penting dilakukan sehingga pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan mengetahui kegiatan yang akan dilaksanakan. Jika kelima dimensi tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal maka pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan terkait.

Tabel 1.1 Jenis-jenis Pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Tilango

No.	Jenis-jenis layanan
1.	Layanan pemeriksaan umum
2.	Layanan kesehatan gigi dan mulut
3.	Layanan rawat inap
4.	Unit gawat darurat
5.	Kefarmasian/apotik
6.	Layanan MTBS
7.	Laboratorium
8.	KIA/KB
9.	Persalinan

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan jasa dibidang kesehatan, salah satunya yaitu puskesmas Tilango yang terletak di Desa Tilote, Kecamatan Tilango, Kabupaten Gorontalo. Puskesmas Tilango memberikan berbagai pelayanan bagi masyarakat terdekat yang membutuhkan pertolongan yang berkaitan dengan kesehatan seperti: pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan rawat inap, Unit Gawat Darurat (UGD), kefarmasian/apotik,

pelayanan MTBS, laboratirium, KIA atau Keluarga Berencana (KB), dan persalinan.

Puskesmas Tilango diharapkan mampu memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat yang membutuhkan, baik dari pelayanan umum maupun pelayanan non umum atau masyarakat yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Setiap masyarakat yang datang ke puskesmas harus diberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan apakah melalui pelayanan umum atau pelayanan JKN, hal ini nantinya yang akan menjadi poin penting apakah visi, misi dan tujuan dari puskesmas itu sendiri. Dengan bantuan tenaga medis yang berkualitas dan sarana prasarana yang sudah memadai untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka sudah seharusnya puskesmas tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Berikut data pelayanan puskesmas Tilango kepada masyarakat pada tahun 2021-2023:

Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan di Puskesmas Tilango

NO	Pelayanan	Tahun		
		2021	2022	2023
1	JKN Rawat Jalan	16.736	19.791	27.882
2	JKN Rawat Inap	146	165	205
Jumlah		16.882	19.956	28.132
3	Umum Rawat Jalan	1.390	1.224	1.050
4	Umum Rawat Inap	30	16	15
Jumlah		1.420	1.240	1.065

Sumber: Puskesmas Tilango, Kec. Tilango Kab. Gorontalo 2024

Berdasarkan tabel pelayanan diatas, menunjukkan jumlah pelayanan kesehatan di Puskesmas Tilango selama tiga tahun terakhir yang didata berdasarkan dua kategori pelayanan yakni Pelayanan JKN dan Pelayanan umum. Kedua pelayanan ini dibagi menjadi dua macam yaitu pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan JKN dari tahun 2021-2023 menyatakan peningkatan yang signifikan, dari tahun 2021 terdapat 16.882 orang, pada tahun 2022 sebanyak 19.956 orang, dan pada tahun 2023 sebanyak 28.132 orang. Peningkatan pelayanan JKN pada Puskesmas Tilango menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan para pegawai tersebut sudah memenuhi SOP yang berlaku. Selain pelayanan JKN, Puskesmas Tilango memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, pada tahun 2021 sebanyak 1.420 orang, tahun 2022 sebanyak 1.240 orang, dan tahun 2023 sebanyak 1.065 orang. Berbeda dari pelayanan JKN yang meningkat, pada pelayanan umum mengalami kenaikan pada tahun 2021-2022 dan mengalami penurunan pada tahun 2022-2023.

Tercapainya kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan, diperlukan peningkatan standar dalam menjaga pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat (Juliana, dalamAntina, 2016). Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan

harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang di harapkannya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, terdapat beberapa masalah mengenai pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Tilango Kecamatan Tilango Kabupaten Gorontalo. Berikut adalah keluhan yang peneliti temukan, yaitu : Pertama, pada Puskesmas Tilango semua jenis pelayanan di hari Senin- Kamis di mulai pada pukul 08.00-11.00 , lalu hari jum'at dimulai pukul 08.00-10.00, dan hari Sabtu dimulai dari pukul 08.00-10.30. Hasil dari observasi awal peneliti adanya sedikit keterlambatan kedatangan dokter yang bersangkutan dan tenaga medis lainnya, sehingga berdampak pada pelayanan di beberapa klinik umum yang pelayanannya baru dimulai setelah kedatangan dokter tersebut. Karena permasalahan ini tidak menutup kemungkinan masalah lain juga akan bermunculan seperti karena banyaknya antrian pasien mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien untuk di periksa dokter.

Kedua, masih adanya pasien yang belum memiliki kartu BPJS ketika mengurus, karna masih banyak pasien yang belum memenuhi persyaratan mengenai pengurusan kartu BPJS. Ketiga, adanya antrian panjang untuk pasien dalam layanan rawat inap atau

rawat jalan, karna buruknya manajemen waktu petugas. Hal ini kemudian menimbulkan banyaknya keluhan dari pasien karna terbatas ruang tunggu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan penulis diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Publik Pelaksanaan Program BPJS Di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo”.

KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Administrasi

Herbert A. Simon (1999:3) dalam (Pasolong, 2020), mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafiiie dkk (dalam (Pasolong, 2020:23), mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Dwight Waldo (Marliani, 2019)mendefinisikan administrasi adalah suatu daya upaya kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Dimock & Dimock (dalam Marliani, 2019) mengatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang di kehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Administrasi juga mementingkan aspek-aspek

konkrit dari metode-metode dan prosedur-prosedur manajemen.

Siagian (Syahputra, 2019) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. The Liang Gie (1993) (dalam Mahsuni et al., 2024), mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Beberapa definisi tentang administrasi di atas, maka penulis mencoba merumuskan definisi administrasi untuk ikut berpartisipasi dalam merumuskan definisi administrasi sebagai bahan diskusi selanjutnya. Adapun yang dimaksud administrasi dalam tulisan ini adalah sebagai administrasi dalam tulisan ini adalah sebagai berikut: “*Adminitrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional*”.

2. Definisi Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata “publik” diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Misalnya kata “*Public Administration*” diterjemahkan

menjadi “Administrasi Negara”. Pertanyaan yang timbul ialah, apakah “*public*” itu sama dengan “Negara”, kalau “*public*” sama dengan Negara, maka “*public administration*” sama dengan “*state administration*”. Padahal secara konseptual cakupan “*state*” lebih luas dari pada “*public*”.

Batasan pengertian tentang publik sudah banyak dikemukakan oleh para pakar. Namun batasan pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut berbeda-beda yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang pendidikan dan atau persepsi. Oleh karena itulah perlu dikemukakan beberapa pendapat oleh para ahli untuk menarik kesimpulan tentang batasan pengertian publik tersebut.

Frederickson (Laloan et al., 2020), menjelaskan konsep “publik” dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”, (4) publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi, karena itu

posisinya juga dianggap sebagai publik, dan (5) publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Pengertian – pengertian publik diatas, dapat disimpulkan Publik adalah sekumpulan individu yang memiliki tujuan, aturan, dan norma dalam memenuhi kebutuhan hidup, serta turut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan individu lainnya.

3. Definisi Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi negara. Begitu pula buku-buku asing misalnya yang berjudul “*Public Administration*” diganti menjadi Administrasi Negara.

Chandler & Plano (Yulanda & Adnan, 2023), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plan (Ali et al., 2019) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang

ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (dalam Kartini et al., 2023), mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (Kartini et al., 2023), mendefinisikan administrasi publik, adalah (1) meliputi implemetasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, (2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. (3) suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarah kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (Setiawan & Nurcahyanto, 2020) mendefinisikan administrasi publik adalah (1) suatu kerjasamaa kelompok dalam lingkungan pemerintahan, (2) meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan di antara mereka, (3)

mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, (4) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat, (5) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Dwight Waldo (1971) dalam (Ekowati & Tamrin, 2022), mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusi dan peralatnya guna mencapai tujuan pemerintah. Nicholas Henry (1988), mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efesiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. David H. Rosenbloom (2005), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Beberapa definisi administrasi publik di atas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh kelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggaraan merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Menurut Robert (1996) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian menurut para ahli di atas, dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan kepada publik baik dalam bentuk jasa ataupun barang untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan publik.

5. Dimensi Pelayanan Publik

Program BPJS menjadi salah satu inovasi layanan oleh Puskesmas Tilango sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian dalam pelaksanaan BPJS harus memenuhi dimensi-dimensi kualitas pelayan publik dengan baik. Salah satu

indikator kualitas pelayanan publik ialah yang dikemukakan oleh Parasuraman, berry, Zeinhaml (Sadhana, 2012) yang terdiri dari lima indikator yang dikenal dengan indikator SERVQUAL yang di antaranya yaitu :

- 1) Bukti Fisik (Tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (Empathy), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* memberikan

peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

6. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (*solo service*) atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi (*institution*). Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

7. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*publik health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah kelompok dan masyarakat.

Dapat disimpulkan pelayanan kesehatan merupakan pelayanan baik dilakukan oleh perseorangan secara bersama-sama dengan tujuan memulihkan dan menyembuhkan penyakit, meningkatkan kesehatan seseorang dan masyarakat. Dalam pelaksanaan-Nya, pelayanan kesehatan mempunyai syarat pokok yang harus dipenuhi agar pelayanan kesehatan tersebut bisa dikatakan baik. Adapun syarat tersebut yaitu tersedia

dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dijangkau dan bermutu.

8. Pengertian BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum public yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan Kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) di Indonesia. (Sumber UN No. 24 Tahun 2011 Tentang BPJS).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi Kesehatan social yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan Masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang memebayara iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (Sumber : UU No. 40 tahun 2004 tentang SJSN) BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya dikenal dengan nama AKSES (Asuransi Kesehatan) yang dikelola langsung oleh PT Akses Indonesia (Persero), namun sesuai dengan ketentuan di dalam UU No.2 Tahun 2011 mengenai BPJS, PT. Akses Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak mulai diberlakukannya pada tanggal 1 Januari 2014.

Adapun landasan dari Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah:

1. Undang-undang Dasar 1945
2. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
3. Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelayanan kesehatan adalah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat.

METODE

Lokasi penelitian ini adalah di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo yang beralamat di Jalan Tilote kecamatan Tilango Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini ditujukan guna secara mendalam terkait dengan gambaran bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pelaksanaan Program BPJS di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo.

Dengan peneliti sebagai alat utama, metode kualitatif digunakan untuk menyelidiki fenomena alami. Penelitian jenis ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis peristiwa, fenomena, aktivitas sosial,

sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok.(Sugiyono, 2020)

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Minarsih dalam (Fridayanthie et al., 2021) menjelaskan Melihat keadaan kelompok manusia saat ini, subjek, kondisi, sistem pemikiran, atau kategori peristiwa adalah bagian dari metode deskriptif.

Menurut (Sugiyono, 2020) pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti menggunakan sumber data primer, lingkungan natural (kondisi alamiah), atau sekunder, serta berbagai metode lainnya. Selain itu, pengumpulan data dapat dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi (pengamatan). Analisis data kualitatif terdiri dari tiga langkah: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yaitu, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pelaksanaan program BPJS di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo dengan sub fokus kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal Parasuraman dan berry: Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Dimensi Empati (*Empty*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dimensi Keandalan (*Reliability*),

Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan menggunakan metode yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini. Peneliti berusaha menggali masalah yang terjadi di lapangan melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan beberapa informan di Puskesmas Tilango. Data yang di kumpulkan melalui observasi di lapangan kemudian dideskripsi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi publik. Bagaimana pelayanan yang memberikan kesan nyaman bagi setiap pengguna jasa yang datang, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam indikator ini mencakup mengenai kemampuan organisasi publik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Sarana dan prasarana organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitar, adalah bukti nyata dari layanan yang telah diberikan oleh organisasi (Parasuraman dalam Priansa 2017). Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat

informasi (Zeithmal-Parasuraman-Berry (1990) dalam Pasolong)).

Dalam penelitian ini dimensi tangibles ditentukan oleh indikator yaitu: pemeliharaan peralatan fasilitas sarana dan prasarana, dan kondisi lingkungan dan kenyamanan tempat pelayanan. Pelayanan publik di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo telah menerapkan dimensi Tangibles dan indikatornya.

Apabila dikaitkan dengan kedua teori diatas, maka data hasil dari penelitian dan wawancara di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo sudah menerapkan dimensi tangibles (bukti fisik) dengan indikatornya. Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan ini sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, di antaranya mengenai kondisi lingkungan yang mendukung dan nyaman, serta pemeliharaan peralatan fasilitas sarana dan prasarana. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum memenuhi harapan masyarakat seperti kekurangan tempat duduk di ruang tunggu jika terlalu banyak pasien yang datang untuk berobat.

Dalam jurnal penelitian (Tuswoyo, dkk. 2017) dikatakan juga bahwa "Pelayanan publik di Puskesmas Kebon Kosong 1 masih kurang memuaskan dilihat dari ruang tunggu yang kurang banyak" . berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Tilango, bahwa mengenai kurangnya

tempat duduk diruang tunggu jika jumlah pasien yang datang terlalu banyak. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi bukti fisik masih kurang memuaskan. Pegawai tenaga kesehatan harus lebih memperhatikan kenyamanan pasien. Karena jika pengguna layanan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka berdampak baik bagi penyedia jasa.

2. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai upaya untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individu.

Indikator ini mencakup perhatian yang tulus dan individual atau memberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan publik diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan (Parasuraman di Priansa 2017). Sikap tegas tetapi penuh dengan

perhatian dari pegawai terhadap konsumen (Pasolong, 2020).

Hasil dan temuan penelitian ini selaras dengan penelitian (Ningrum & Oktariyanda, 2023) diatas maka data hasil dari penelitian dan wawancara di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa pelayanan publik di Puskesmas Tilango sudah terlaksana indikatornya. Penilaian mengenai kualitas pelayanan publik yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan, tidak diskriminatif atau tidak membedakan. Masyarakat pun merasa pelayanan yang diberikan oleh pegawai tenaga kesehatan sudah sangat baik dan memuaskan.

Pelayanan publik di Puskesmas Tilango sudah menerapkan dimensi Empati beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan kesehatan, dan pegawai melayani dengan tidak diskriminatif. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pelayanan sangat baik dan memuaskan.

Pengguna layanan kesehatan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan oleh para penyedia layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pelayanan tidak membedakan dalam pelayanan serta tidak diskriminatif kepada

pengguna layanan. Agar para penyedia layanan merasa baik dengan pengguna layanan yaitu masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa Puskesmas Tilango sudah memberikan empati kepada para pengguna layanan kesehatan yang berobat sehingga ini menjadi salah satu indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Tilango.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas.

Indikator ini meliputi kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat yaitu cepat dan sesuai dengan pelanggan, dengan itu penyampaian informasi yang diberikan jelas. Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (Zeithmal-Parasuraman-Berry (1990) dalam Pasolong (2019)).

Dalam penelitian ini dimensi Daya Tanggap ditentukan oleh indikator yaitu kesiapan dalam merespon permintaan pengguna layanan, menanggapi setiap keluhan dan pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat.

Hasil dan temuan ini selaras dengan penelitian (Mauliza et al.,

2023) data hasil penelitian dan wawancara di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa pelayanan publik di Puskesmas Tilango sudah terlaksana indikatornya. Penilaian kualitas publik yang telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam dimensi ini antara lainnya menanggapi setiap keluhan dan kebutuhan yang pasien ingin mendapatkan pelayanan atau pengobatan. Dan pegawainya yang sudah melakukan pelayanan secara cepat dan tepat. Sehingga dikatakan bahwa Puskesmas Tilango mempunyai kesiapan merespon masyarakat dengan baik dan menjadi salah satu indikator dari peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Tilango.

Responsiveness adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan tanggapan pegawai sebagai pemberi layanan yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan yaitu masyarakat. Maka hal ini sebagai salah satu yang mendorong keberhasilan suatu layanan, responsivitas pelaksanaan layanan akan mempengaruhi hasil kinerja karna jika pelaksanaan pelayanan berdasarkan pada oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

4. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani pasien, Standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Indikator ini mencakup kemampuan instansi publik untuk menyediakan layanan seperti yang dijanjikan secara akurat dan andal. Performa yang harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dengan sikap simpati dan dengan akurasi tinggi (Parasuraman dalam Priansa 2017). kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (Zeithmal-Parasuraman-Berry(1990) dalam Pasolong).

Dalam penelitian ini dimensi Keandalan ditentukan oleh indikator yaitu pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan dan kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil dan temuan penelitian diatas selaras dengan penelitian ini (Wahyuni et al., 2022), penelitian ini sesuai dengan data hasil penelitian dan wawancara oleh peneliti terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Tilango telah dilaksanakan sesuai dengan SOP dalam proses pelayanan. Lalu kemudian kemampuan dan kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Berdasarkan hasil observasi peneliti di Puskesmas Tilango mengenai kecermatan pegawai dalam melayani pasien sudah sesuai dengan harapan masyarakat serta pelayanan yang jelas membuat para pengguna layanan kesehatan mengerti mengenai alur pelayanan yang ada di Puskesmas Tilango.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Kecermatan dan ketepatan pegawai dalam melayani pasien, serta pelayanan yang jelas ini akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. ,banyak pengguna jasa yang belum mengetahui tentang standar pelayanan di Puskesmas Tilango. Sehingga dapat dikatakan bahwa Puskesmas Tilango telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

5. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan tanggung jawab, sikap sopan santun san ramah pegawai terhadap

masyarakat pengguna layanan kesehatan dan jaminan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai pemberi layanan.

Indikator ini mencakup pelayanan yang diberikan oleh instansi publik perlu didukung oleh pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya diri pengguna layanan kesehatan kepada instansi publik (Parasuraman dalam Priansa 2017). Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen (Zeithmal-Parasurman-Berry (1990) dalam Pasolong (2019)).

Hasil dan temuan penelitian dari (Pamella & Lina, 2022) sesuai dengan hasil penelitian dan wawancara di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa pelayanan publik di Puskesmas Tilango sudah terlaksana dimensi dan indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang berjalan sesuai dengan harapan Masyarakat dalam dimensi ini adalah pegawai memberikan jaminan tanggung jawab dan jaminan kenyamanan dalam pelayanan.

Salah satu keberhasilan dalam dimensi ini adalah tanggung jawab pegawai sebagai penyedia layanan yang memberikan rasa percaya kepada pengguna layanan yaitu masyarakat. Jika pegawai telah memberikan jaminan mengenai tanggung jawab dan kenyamanan layanan, maka akan

menumbuhkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Puskesmas Tilango sudah menjamin pelayanan dengan berjalan semestinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti adalah Kualitas Pelayanan Publik Pelaksanaan Program BPJS di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo dilihat dari lima dimensi yaitu: Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Dimensi Empati (*Empaty*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Jaminan (*Assurance*). Sudah menunjang kualitas pelayanan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan kesehatan yaitu masyarakat. Namun pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) belum mekasimal masik terdapat kekurangan yaitu kurangnya kursi di ruangan tunggu dan penambahan pendingin ruang (AC) atau kipas angin perlu adanya peningkatan dalam segi fasilitas fisik pada Puskesmas Tilango.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 1–12.
- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di

- Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Oktober*, 2(2), 567–576.
- Ekowati, M. R. L., & Tamrin, H. (2022). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (1st ed.).
- Hendrayady, A. (2023). BAB 2 Dimensi-Dimensi Strategis Administrasi Publik. *Teori Administrasi Publik*, 23.
- Kartini, T. D., Novaria, R., & Murti, I. (2023). Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program SAKERA MESEM Dan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Sampang (Studi di Kabupaten Sampang Madura Jawa Timur). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(06), 179–193.
- Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 231–245.
- Laloan, I. A., Kairupan, S. B., & Langkai, J. (2020). *Evaluasi Proses Implementasi Program Bantuan Pangan Nontunai di Kecamatan Tomohon Selatan*. <https://ejurnal-mapalus-unima.ac.id/index.php/administro/login>
- Ma'aruf, A., & Harmanto. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Pendidikan Kota Madiun. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 8, 1052–1065.
- Mahsuni, A. W., Kamil, M., Malang, U. I., Mutmainah, A., Islam, U., & Puspitasari, M. T. (2024). *Filsafat Administrasi*. 2(1), 603–614. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i1.841>
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- Mauliza, S., Rozaili, & Hansyar, R. M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Program BPJS Di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Administrasi Dan Sosial Sains*, 2, 187–194.
- Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11, 1809–1822.
- Pamella, R., & Lina, M. (2022). *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri*. 1–9.
- Pasolong, H. (2020). *Teori Administrasi Publik* (Bandung, Ed.; 8th ed., Vol. 8). Alfabeta .

- Sadhana, K. (2012). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra.
- Setiawan, B., & Nurcahyanto, H. (2020). Analisis Peran Stakeholder Dalam Implementasi Kebijakan Penanggulangan Angka Kematian Ibu Studi Kasus Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kuliitatif dan R&D*. Alfabeta .
- Syahputra, R. (2019). Pelaksanaan Administrasi Pengawasan Orang Asing. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 1–17.
- Tuswoyo, maesarini, indah wahyu, & rohmah, nur rohmah. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Kebon Kosong 1 Kelurahan Kebon Kosong Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat*.
- Wahyuni, S., Masyahr, A., & Rahim, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Pasien UGD BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. 3, 885–897. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)* (Vol. 1). <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>