

EFEKTIFITAS PELAYANAN PUSKESMAS SEBAGAI FASILITAS KESEHATAN PERTAMA DALAM PROGRAM BPJS DI PUSKESMAS KARAWACI BARU

Sutoro¹, Dodi Subagia², Doddy Mulyono³

^{1,2,3}Universitas Yuppentek Indonesia

Email: sitormargen3@gmail.com¹, dodidodi1804@gmail.com², doddymulyono2020@gmail.com³

Abstract

This study aims to determine the Effectiveness of Puskesmas Services as the First Health Facility in the BPJS Program at the Karawaci Baru Health Center, Tangerang City. The type of research used is qualitative with descriptive type and uses primary and secondary data sources by determining informants using a purposive sampling technique of 5 (five) people then data is collected using observation, interview and documentation techniques after that it is analyzed using data reduction techniques, presentation data and drawing conclusions as well as the validity of the data using triangulation techniques. The results of the study show that in terms of service quality it can be said that it is still not good. This shows that the existing facilities are still very much needed, in order to provide quality services to the community. Good productivity from sufficient medical equipment and health workers have good skills which can be seen in terms of officer discipline, clarity of responsible officers, timeliness and fast action. Morale is meaningful between the provision of incentives and morale, if the provision of incentives is fulfilled it will be able to encourage the morale of health workers in carrying out their duties because the level of morale possessed by a person can be judged from what is achieved and what is desired. The flexibility of adaptation that exists between officers and patients is considered to have fulfilled what was needed at that time, namely to be noticed by officers both during treatment in the room and while they were waiting.

Keywords: Effectiveness, Service, Health Center

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Puskesmas sebagai Faskes Pertama dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif dan menggunakan sumber data primer dan sekunder dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 5 (lima) orang kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi setelah itu dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Proktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dengan tujuan utama menyediakan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang

relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Apabila pelayanan Puskesmas yang diberikan baik maka semakin banyak peserta yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan kurang memadai.

Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS Kesehatan merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan. Akan tetapi, kenyataannya sekarang pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan masih kurang baik, hal ini ditandai dengan adanya isu yang berkembang di media elektronik tentang keluhan dari masyarakat bahwa adanya perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan kepada pasien umum dibandingkan dengan pasien BPJS dimana pihak rumah sakit atau Puskesmas lebih mengutamakan pasien umum dibandingkan peserta BPJS Kesehatan.

Efektivitas dalam memberikan pelayanan bagi pasien menjadi sebuah keharusan agar pasien yang berkunjung ke Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merasa puas dan apa yang menjadi kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Seperti halnya dengan efektivitas pelayanan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dalam segi pelayanan sudah cukup baik dari dimensi kompetensi teknis dimana pegawai telah melakukan pelayanan dari mulai prosedur, dan juga keahlian teknis dalam menggunakan alat-alat medis, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi dimana petugas dalam memberikan alur prosedur pelayanan dan tarif retribusi yang jelas, dan juga dimensi hubungan antar manusia, pegawai telah melayani pasien secara sopan, santun dan ramah. sehingga dengan pelayanan yang baik dan jelas dapat menumbuhkan rasa puas kepada pasien (Jurnal Administrasi Negara, 2019).

Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang juga melayani peserta BPJS Kesehatan PBI, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pengguna BPJS PBI yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang masih belum memberikan kepuasan dalam hal pelayanan hal ini dapat dilihat dari kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan perawatan bagi pasien pengguna BPJS PBI, meskipun dalam hal administrasi terbilang mudah dan tidak rumit. Disamping pelayanan yang diberikan

petugas kesehatan masih kurang optimal faktor lain yang juga mempengaruhi kurang efektifnya pemberian pelayanan tidak adanya dokter yang tetap berada di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang. Sehingga ketika ada pasien yang membutuhkan pelayanan perawatan petugas berkonsultasi dengan dokter melalui sambungan telepon, hal seperti ini seharusnya ditangani dengan baik supaya tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena menyangkut masalah kesehatan, yang mana kesehatan sangatlah penting bagi semua orang. Walaupun petugas Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang masih belum cukup memuaskan dalam memberikan pelayanannya akan tetapi dapat dilihat dari data pengunjung tahun 2021 bahwa masih banyak masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dengan menggunakan BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan informasi dan observasi yang dilakukan peneliti, Pelayanan BPJS di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan pengobatan, upaya pencegahan, peningkatan kesehatan dan pemulihan kesehatan dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang masih perlu di tingkatkan. Tidak bisa dipungkiri masih banyaknya masyarakat sebagai penerima layanan BPJS Kesehatan tidak memahami pelaksanaan program BPJS Kesehatan, salah satu masalah pada unsur pengaplikasiannya, khususnya pada aspek rujukan. Kebanyakan dari masyarakat belum paham mengenai sistem rujukan (Kurang nya sosialisasi pemahaman BPJS Kesehatan pada masyarakat). Permasalahan lain yaitu profesionalisme dan disiplin kerja para pegawai Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dimana masih ditemukannya beberapa pegawai yang masih sarapan pagi sedangkan pasien yang ingin berobat sudah menunggu untuk segera diberikan pelayanan, hal ini yang membuat para pasien yang berobat di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang merasa pelayanan yang diberikan sangat lambat.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas adalah konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi atau instansi pemerintah bertujuan untuk menghasilkan suatu pencapaian baik jangka pendek maupun

jangka panjang dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi. menurut pendapat Stoner Rue Byars (dalam Yeremia Kaban 2014:94) Efektivitas dari proses tersebut diukur dari apakah kegiatan-kegiatan organisasi direncanakan, diorganisir, dikordinasikan, dan dikontrol secara efisien. Memperhatikan pendapat para ahli diatas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefenisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya. Maka untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif perlu adanya harmonisasi kemampuan sumber daya dengan menggunakan sarana tersebut dapat dikatakan efektif apabila adanya keharmonisan. Setiap pekerjaan pegawai dalam organisasi sangat menentukan bagi pencapaian hasil kegiatan seperti yang telah direncanakan terlebih dahulu. Untuk itu faktor keefektivitasannya banyak mempengaruhi kepada kemampuan aparatur dan organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewenagannya.

Indikator efektivitas yang dikemukakan Richard Steers (Yuanita, 2015:14) sebagai berikut:

- 1) Kualitas: Kualitas Pegawai Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kualitas Pegawai Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang bisa dilihat dari indeks kepuasan pasien sebagai penilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.
- 2) Produktivitas: Produktivitas pegawai Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien seperti memiliki ketelitian dalam melayani pasien, kemampuan berkomunikasi pegawai, tidak membedakan pasien (adil) dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.
- 3) Semangat Kerja: dalam melayani pasien pegawai dituntut harus memiliki semangat kerja antar pegawai, agar dalam menyelesaikan masalah mampu diselesaikan dengan cepat. Tidak hanya semangat antar pegawai, pegawai pun harus memiliki semangat kerja dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Sehingga pegawai mampu memberikan aura yang positif kepada pasien. Tidak hanya semangat kerja terhadap keduanya tetapi juga semangat kerja dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas.

- 4) Keluwesan Adaptasi: yang dimaksud keluwesan adaptasi dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang memiliki kepekaan menyesuaikan diri dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sehingga Pegawai mampu memberikan kemudahan proses dan akses layanan sehingga peralatan dan sarana yang ada menjadi bermanfaat atau berkualitas guna menunjang pemberian kepastian waktu layanan.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting dikalangan masyarakat. Menurut Levely dan Loomba dalam Azwar (2011:17) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan penyembuhan serta pemulihan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Menurut UU No. 40 Pasal 22 ayat (1) Tahun 2014 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menentukan bahwa manfaat jaminan kesehatan bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan), rehabilitasi (pemeliharaan kesehatan), termasuk obat serta bahan medis habis pakai yang diperlukan. Memori penjelasan yang merupakan interpretasi autentik atas pasal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan meliputi pelayanan dan penyuluhan kesehatan, imunisasi, pelayanan Keluarga Berencana, rawat jalan, rawat inap, pelayanan gawat darurat dan tindakan medis lainnya, termasuk cuci darah dan operasi jantung. Pelayanan tersebut diberikan sesuai dengan pelayanan standar, baik mutu maupun jenis pelayanannya dalam rangka menjamin kesinambungan program kepuasan peserta.

Perumusan masalah yang dibuat yaitu sebagai berikut: “Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Puskesmas sebagai Faskes Pertama dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang?”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan menggunakan Penelitian kualitatif deskriptif yang memperhatikan humanisme atau individu manusia dan perilaku manusia merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia terpengaruh pada aspek-aspek internal individu. Aspek internal tersebut seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial dari individu yang bersangkutan.

Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan Kunci yaitu mereka yang mengetahui dan berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Karawaci Baru.
- b. Informan Utama yaitu masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan yang berada di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil jawaban wawancara, lalu analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan, akan mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Indikator Kualitas

Puskesmas Karawaci Baru merupakan puskesmas fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) BPJS Kesehatan yang terletak di Jl. Tenggiri, RT.002/RW.004, Karawaci Baru, Kec. Karawaci, Kota Tangerang, Banten 15116. Puskesmas Karawaci Baru merupakan salah satu FKTP yang mengadakan sistem rujukan berjenjang yang ada di Tangerang. Peran Puskesmas dalam hal ini Puskesmas Karawaci Baru merupakan posisi pelayanan kesehatan dasar yang berperan sebagai kontak pertama kepada pengguna BPJS Kesehatan. Cakupan pelayanan yang diterima peserta BPJS Kesehatan di FKTP atau Puskesmas yaitu rawat jalan tingkat pertama, pelayanan gigi, rawat inap tingkat pertama, dan pelayanan darah sesuai indikasi medis. Pelayanan kesehatan kepada pengguna BPJS Kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medisnya. Setiap peserta harus terdaftar pada satu FKTP yaitu Puskesmas, dokter keluarga, atau klinik yang telah bekerja sama dengan BPJS

Kesehatan untuk memperoleh pelayanan medis. Apabila FKTP tidak mampu melayani, peserta dapat langsung dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL) yaitu rumah sakit.

Prosedur rawat jalan di FKTP, Seperti yang telah dijelaskan di poin sebelumnya, FKTP menerima pelayanan medis rawat jalan bagi peserta BPJS/JKN. Prosedur mendapatkan pelayanan rawat jalan sangat mudah, yaitu cukup mendatangi faskes tempat kamu mendaftar, bisa puskesmas, dokter umum, dokter gigi, atau RS Kelas D Pratama.

Adapun tata caranya:

1. Mendaftarkan ke Bagian Pendaftaran Puskesmas Karawaci Baru
2. Pastikan telah terdaftar.
3. Tunjukkan nomor identitas peserta BPJS Kesehatan atau JKN.
4. Mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di puskesmas tersebut, dalam memberikan pelayanan guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Kualitas adalah bentuk bukti nyata yang ada di puskesmas Karawaci Baru, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Fasilitas yang dimaksud seperti fasilitas yaitu bangunan gedung, keadaan toilet yang bersih dan lingkungan fisik. Permenkes No. 24 Tahun 2016 dalam pasal 15 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa untuk bangunan rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang aksesibel guna untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi semua pengguna secara mudah, nyaman, aman dan mandiri.

Kualitas yang dapat diraskan oleh pasien bergantung pada tindakan yang dilakukan petugas puskesmas. Melihat suatu penyakit yang diderita pasien dapat disembuhkan dengan pengobatan yang dilakukan secara optimal, namun suatu penyakit dapat disembuhkan tergantung dari penyakit dengan tingkat keparahannya. Dengan ini pihak kesehatan harus melakukan tindakan yang dapat membantu penyembuhan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa dalam Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality) petugas pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Karawaci Baru sudah optimal. Bahwa petugas Puskesmas telah melakukan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Ditambah lagi pemerintah daerah mengadakan pelatihan bagi beberapa petugas kesehatan

yang ada di Puskesmas Karawaci Baru demi meningkatkan kemampuan petugas puskesmas dengan perkembangan /perubahan tugas yang dipercayakan.

2. Indikator Produktivitas

Produktivitas merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akurat dan tepat sasaran. Berkaitan juga dengan tingkat kepuasan selama menerima pelayanan sehingga pasien akan meningkatkan partisipasi dalam proses pelayanan dan akan mendorong pasien untuk mau kembali menggunakan fasilitas pelayanan. Akurasi produktivitas pelayanan Puskesmas Karawaci Baru pada alat-alat kesehatan atau fasilitas.

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya produktivitas dari semua petugas kesehatan di Puskesmas atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. produktivitas tenaga kesehatan bisa dibaca dari beberapa hal diantaranya berapa keterampilan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dalam hal ini menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien.

Produktivitas pelayanan dapat dilihat atau diperhatikan dalam hal peralatan atau alat-alat medis yang tersedia di puskesmas, jika alat-alat medis tersebut dapat efektif dengan mutu pelayanannya, maka kepuasan yang di rasakan oleh pasien dapat terpenuhi. Karena dalam hal ini dalam bidang kesehatan tidak hanya membutuhkan konsultasi semata tetapi juga secara praktek yang dilakukan, dengan membuktikan setiap penyakit yang diderita oleh pasien dengan menggunakan alat-alat medis yang disediakan. Berdasarkan dari hasil penelitian penulis bahwa dalam efektivitas pelayanan di Puskesmas Karawaci Baru masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat, karena masih peralatan yang kurang mendukung kelancaran pelayanan di puskesmas. Selain itu juga kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien kurang sehingga masyarakat kurang puas dengan jawaban yang diberikan dan kadang dalam memberikan informasi juga tidak jelas dan akurat.

3. Indikator Semangat Kerja

Semangat kerja dalam penelitian ini adalah semangat kerja petugas kesehatan dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawabnya sebagai seorang pelayan kesehatan di Puskesmas Karawaci Baru. Pemberian semangat atau motivasi dalam pelayanan yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sangatlah penting, karena motivasi sangat diharapkan oleh setiap petugas kesehatan agar memiliki semangat kerja tinggi dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi juga. Dengan adanya kemauan atau kesenangan dalam suatu pekerjaan maka pekerjaan itu akan mudah dan tepat sasaran.

Semangat dalam suatu organisasi kerja sangat diperlukan karena adanya semangat yang dapat dapat mempermudah dalam mengerjakan sesuatu serta menciptakan pekerja atau pribadi yang kuat dalam menjalankan suatu aturan yang berlaku dengan adanya semangat yang tinggi. Salah satu semangat yang paling penting yaitu berani tampil dan terdorong dalam melakukan suatu pekerjaan. Karena, dalam bekerja sebagai petugas kesehatan harus memiliki semangat yang tinggi agar bisa fokus dalam suatu pekerjaan tersebut dengan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemberian insentif dengan semangat kerja tenaga kesehatan. Hal ini berarti semakin besar insentif yang diterima oleh tenaga kesehatan, maka semakin meningkat motivasi dan begitu pula sebaliknya semakin rendah insentif maka akan semakin kurang motivasi kerja yang dimiliki oleh tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan yang puas dengan insentif yang diterima selama ini adalah tenaga kesehatan yang dari sisi tugas dan beban kerjanya tidak terlalu berat sehingga insentif yang diterima dalam bentuk uang dinilai cukup karena merupakan tambahan diluar gaji. Menurut teori Abraham Maslow (Ishak, 2005) seseorang memiliki motivasi kerja tinggi apabila tingkat kepuasannya terpenuhi, dan biasanya orang dengan motivasi kerja cenderung juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap yang dicapainya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena

tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Pada dasarnya setiap orang menginginkan hasil kerja yang memuaskan atau minimal mampu untuk memenuhi seluruh kebutuhannya.

4. Indikator Keluwesan Adaptasi

Keluwesan adaptasi ini berhubungan dengan interaksi antar petugas kesehatan dengan pasien, manager dengan petugas, antara tim Kesehatan dengan masarakat, antara petugas dengan instansi lain. Keluwesan adaptasi yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, memberikan perhatian, menghormati dan responsif. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga sangat penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik. Keluwesan Adaptasi yang kurang baik akan mengurangi efektifitas dan kompetensi teknis dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diperlakukan kurang baik akan cenderung untuk mengabaikan saran atau nasehat atau tidak mau datang lagi ketempat tersebut.

Keluwesan adaptasi yang terjadi di Puskesmas Karawaci Baru juga sebagai parameter dalam menilai efektivitas pelayanan pasien Jamkesmas yang bisa dilihat pada sikap yang ditunjukkan oleh petugas kepada pasien selama melayani. Kemudian saluran komunikasi yang terjalin anatar petugas dan pasien serta segala bentuk interaksi tampak dari petugas selama melayani. Yang bisa menilai dan merasakan adalah pasien sehingga apabila mulai dari tempat pendaftaran petugas sudah mulai tidak ramah maka selanjutnya klien akan malas dan khawatir akan menemui hal yang sama yaitu ketidak ramahan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan mengenai hubungan dokter dengan pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karawaci Baru sudah optimal dan sudah melaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya Dokter yang ramah dan selalu bersedia dalam memberikan perhatian dan penjelasan dan menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang jelas kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Puskesmas Karawaci Baru selama di lapangan bersama pihak puskesmas dan pasien yang ada di lokasi dikemukakan kesimpulan sebagai berikut Efektivitas Pelayanan Puskesmas sebagai Faskes Pertama dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang dapat dikatakan sangat baik , Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada masih sangat dibutuhkan, guna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dari segi produktivitas baik dari peralatan medis yang cukup memadai dan para petugas kesehatan memiliki keterampilan bagus yang dapat dilihat dari segi kedisiplinan petugas, kejelasan petugas yang bertanggung jawab, Ketepatan waktu dan bertindak cepat. Semangat kerja bermakna antara pemberian insentif dengan semangat kerja, apabila pemberian insentif terpenuhi maka akan mampu mendorong semangat kerja dari tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas karena tingkat semangat kerja yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai dari yang dicapai dan yang diinginkan. Keluwesan adaptasi yang terjalin antara petugas dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu. Sehingga berdasarkan wawancara dengan pasien dan pihak puskesmas sesuai dengan instrument penelitian yaitu: Kualitas, Produktivitas, Semangat Kerja Keluwesan Adaptasi dimana semua dengan hasil yang baik maka disimpulkan bahwa Efektifitas Pelayanan Puskesmas sebagai Faskes Pertama dalam Program BPJS di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul, (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aspektabilitasnya, Erlangga, Jakarta.
- Creswell, J.W, (2016), Research Design Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran, Cetakan Ke 4, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Entjang, Indan. (2000). Ilmu Kesehatan Masyarakat. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fatmala, Reski (2019). "Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone". Birokrat, 8 (2), 23-36. UNM, Makassar.
- Hasan , Ir. M. Iqbal, M.M., 2005, "Pokok – Pokok Materi Statistik 2 ", PT Bumi Aksara, Jakarta, Cetakan ketiga
- Kaban, T. Yeremia, (2014), Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik (Edisi 3). Yogyakarta : Gava Media.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat
- Keputusan Walikota Tangerang Tentang Izin Operasional Puskesmas Karawaci Baru 445.9/Kep.04/PKM/DPMPTSP/2022.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : Unit Percetakan dan Penerbit Tinggi YKPN.
- Maruli, Jonathan. (2016). Efektifitas Pelaksanaan Program BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Ekonomi Lemah (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Helvetia, Medan).
- Moenir. (2005). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara
- Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfa Beta. Pusat: Lentera Ilmu Cendekia
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Peraturan Perundang-undangan
- Prakoso, S (2017). "Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang". Jurnal Analisis Pembangunan Ekonomi, 4(1), 73- 81. UNNES, Semarang.
- Siagian, Nalom (2018) "Pengaruh kualitas produk ,promosi dan keunikan produk terhadap keputusan Pembelian berulang minyak kutua- kutus dikota pekanbaru.volume IV, nomor 5.
- Siagian, Nalom (2021) Statistika Dasar Dan Konseptualiasasi Aplikasi , CV.Kultura Digital Media, Surakarta.
- Solechan, S (2019). "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik". Jurnal Hukum Administrasi dan Pemerintah 2 (4) ,686-696. UNDIP, Semarang.
- Steers, Richard M. (2017). Efektivitas Organisasi. Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen. Jakarta:PT Prestasi Respon PuPustakarya.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJN).
- Yusuf, Muri, (2015), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan, Jawa Barat : Kencana.