

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
BPJS DI RUANG TULIP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
DJOJONEGORO KABUPATEN TEMANGGUNG**

Oleh:

Muh Ihsan Ibrahim, Tri Yuniningsih

Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public service is considered satisfying and brings satisfactory when the service comes to fulfill the society's needs and demands. When the society doesn't feel satisfy by the given service, it can be concluded that the given service doesn't meet its quality and efficiency. To assess whether a public service provided in a good quality or not, the researcher uses the five dimensions measuring the quality of service by Zeithaml, et.al.

The present research aims at describing and analyzing the BPJS public service opname patient at Tulip Room at Tulip Room in RSUD Temanggung Regency. The analysis can be seen from the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study deploys qualitative descriptive method by recruiting 7 informants. The informants are the BPJS opname patients.

The result of the study showed that the quality of healthy public service at Tulip Room at Tulip Room in RSUD Temanggung Regency is optimal. It can be seen from the scheduled appropriate time of service, the responsive response to the patients by the staff, a good security service, and respecting the patients' priority.

From the research, it can be recommended that to increase the hospitality at Tulip Room in RSUD Temanggung Regency, the hospital is in need of a set of security cover to enhance the patients' convenience by the noisy from inside and outside the Tulip Room that are in under renovation. In addition, to increase public participation, an information board is needed where the society can give complaints and suggestions to a better quality of the hospital and keep updating the information on the information board.

Keywords : BPJS , opname, public services, quality service.

ABSTRAKSI

Pelayanan publik dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan berkualitas atau tidak. Terdapat lima dimensi sebagai ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap BPJS di Ruang Tulip RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung dilihat dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan 7 informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD Kabupaten Temanggung sudah bagus yang terlihat pada kebersihan yang dibersihkan 3 kali sehari, ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal yang sudah ditentukan, kemampuan petugas untuk menepati janji sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, petugas tanggap dalam menerima keluhan pasien, petugas memberikan pelayanan yang cepat, terjaminnya keamanan karena terdapat 1 satpam yang berjaga di sekitar Ruang Tulip, petugas bersikap sopan dalam melayani pasien, petugas memberikan perhatian kepada pasien.

Disarankan untuk meningkatkan kenyamanan di lingkungan Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung dengan cara memberi papan penutup atau pelindung agar pasien merasa tidak terganggu dengan adanya pembangunan baik di dalam maupun di luar Ruang Tuli, meningkatkan partisipasi masyarakat dengan cara pemasangan kotak saran atau pemberian nomor layanan pengaduan serta pemberian informasi prosedur pelayanan dengan cara pemasangan papan informasi pelayanan dan selalu mengupdate informasi – informasi baru.

Kata Kunci : BPJS, Kualitas pelayanan, Pelayanan publik, Rawat inap

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan tugas utama pemerintah, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, oleh karena itu pemerintah mengemban tugas wajib untuk melayani masyarakat dengan begitu maka pemerintah mempunyai kewajiban memberikan pelayanan berupa jasa, serta harus memberikan fasilitas umum demi kepentingan bersama serta dari kewajiban tersebut pemerintah harus bisa mempertanggung jawabkannya. Tugas

tertulis jelas dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan kesejahteraan sosial dan di perjelas lagi dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa 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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya UU no 25 Tahun 2009 yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan diganti dengan UU No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan terdapat 9 ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya/tarif, (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Perilaku pelaksana, (8) Maklumat Pelayanan, (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Melalui serangkaian penelitain yang dilakukan oleh Parasuraman, Zenithmal dan Berry (dalam Tjiptono & Chandra) berhasil mengidentifikasi 5 dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Jaminan sosial merupakan sistem proteksi yang diberikan kepada setiap warga negara untuk mencegah hal-hal yang tidak dapat diprediksikan karena adanya risiko-risiko sosial ekonomi yang dapat menimbulkan hilangnya pekerjaan maupun mengancam kesehatan. Oleh karena itu, jaminan sosial hadir sebagai salah satu pilar kesejahteraan yang bersifat operasional. Dengan telah diundangkannya Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka terbentuklah BPJS yang berlaku mulai Januari 2014 dan menjanjikan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek. Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap.

Pada awal tahun 2014, PT Askes telah menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya pada tahun 2015 PT Jamsostek yang akan menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Menurut pemaparan bapak Nur Khusaeni selaku kepala kantor operasional BPJS Kabupaten Temanggung, tujuan dari BPJS yaitu menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Pasien BPJS sebaiknya lebih memahami makna diberlakukannya BPJS guna meningkatkan kesehatan warga Indonesia dari semua golongan. Dimana pemberlakuan peraturan BPJS diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan kualitas pelayanan yang sama dari setiap golongan. Serta diharapkan seluruh penduduk Indonesia, khususnya yang berobat di RSUD Temanggung dapat bekerja sama dengan pihak jaminan kesehatan guna kepentingan bersama. Selain itu petugas kesehatan juga berperan penting dalam melakukan pendekatan dan mampu berkomunikasi dengan pasien dan keluarga dalam proses pemberian pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan dampak positif sehingga mampu meningkatkan kepuasan pada pasien dan keluarga, serta dapat memberikan kepercayaan tersendiri pada seluruh masyarakat pengguna jasa kesehatan BPJS yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

Jumlah pasien rawat inap BPJS di RSUD Kabupaten Temanggung dan RS Ngesti Waluyo Temanggung bulam September 2015 sampai Maret 2016 sebagai berikut :

Bulan	RSUD Kabupaten Temanggung	RS Ngesti Waluyo Temanggung
September	722	384
November	768	480
Desember	702	460
Januari	836	493
Febuari	855	487
Maret	696	463

Sumber: Rekam Medik RSUD Kabupaten Temanggung dan RS Ngesti Waluyo Temanggung.

Berdasarkan pada data di atas maka peneliti memilih lokus penelitian di RSUD Kabupaten Temanggung karena di RSUD Kabupaten Temanggung merupakan RS yang melayani pasien BPJS terbanyak.

Tingkat layanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Temanggung sudah dapat di katakan tinggi hal itu dapat dilihat pada tabel berikut:

Jumlah Perawat		167
Jumlah Dokter		35
Jumlah Tempat Tidur		194
Rasio Perawat dan Dokter	RSUD Kab Temanggung	4.77
	Rata – rata di Jawa Tengah	2.00
	Rata – rata di Jawa	1.77
Rasio perawat dan Tempat Tidur	RSUD Kab Temanggung	0.86
	Rata – rata di Jawa Tengah	0.74
	Rata – rata di Jawa	0.73

Sumber: RSUD Kabupaten Temanggung.

Tingkat layanan ini didapat dari pengkalkulasi dengan perbandingan jumlah perawat dengan jumlah dokter dan jumlah perawat dengan jumlah tempat tidur inap. Dari data di atas menunjukkan bahwa rasio perawat dan dokter di RSUD Kabupaten Temanggung sudah di atas rata – rata seluruh rumah sakit yang ada di Jawa Tengah maupun di pulau Jawa. Begitu pula rasio perawat dan tempat tidur di RSUD Kabupaten Temanggung juga sudah di atas rata – rata seluruh rumah sakit yang ada di Jawa Tengah maupun di pulau Jawa.

Berdasarkan data di atas bahwa di RSUD Kabupaten Temanggung rasio perawat dengan dokter dan rasio perawat dengan tempat tidur sudah baik di atas rata – rata RS di Jawa Tengah. Namun menurut hasil wawancara yang dilakukan penulis pada hari Senin tanggal 27 Oktober 2014 dengan Ibu Sulistiana selaku perawat diketahui bahwa permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Temanggung sebagai berikut: (1) Ketrampilan perawat, (2) Jam kunjungan yang tidak di tepati oleh pasien, (3) Pasien tidak mengetahui info mengenai layanan, (4) Kurangnya papan informasi, (5) Peraturan BPJS terkadang berubah-ubah, (6) Jumlah tempat duduk yang kurang memadai, (7) Info perawat ke pasien yang kurang sehingga pasien bingung, (8) Kurang bersih beberapa kamar mandi, (9) Pelayanan dokter yang tidak tepat waktu “ontime”

Berdasarkan fenomena di atas, maka menjadi menarik untuk dianalisis terutama dari segi kualitas pelayanannya, untuk itu peneliti mengambil judul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS di Ruang Tulip Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Djojonegoro Kabupaten Temanggung”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat inap BPJS di Ruang Tulip RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung dilihat dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati?
2. Faktor penghambat apa saja yang ditemui dalam pelayanan pasien rawat inap BPJS di Ruang Tulip RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung?

C. TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat inap BPJS di Ruang Tulip RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung dilihat dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan pasien rawat inap BPJS di Ruang Tulip RSUD Djojonegoro Kabupaten Temanggung.

D. KERANGKA TEORI

Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2005:121) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada

dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono & Chandra, 2005:132) berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan:

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan

selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Mohammad Rusli (dalam Ferry Anggoro, 2008 : 23) ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, antara lain:

1. Kurang informatif
Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
2. Kurang mau mendengar keluhan / saran / aspirasi masyarakat
Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan / saran / aspirasi dari masyarakat pengguna jasanya. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

E. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif yang bertujuan untuk mengembangkan dan memperdalam masalah yang berada di RSUD Kabupaten Temanggung, khususnya pasien rawat inap pengguna BPJS. Informan penelitian yaitu Wakil Kepala Ruang Tulip dan pasien rawat inap pengguna BPJS di Ruang Tulip. Sedangkan dalam teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan.

HASIL PEMBAHASAN

1. Analisis hasil penelitian kualitas pelayanan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung

1.1 Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Salah satu penentu sebuah pelayanan berkualitas atau tidak di lihat dari ketertarikan masyarakat untuk menggunakan pelayanan tersebut. Pandangan masyarakat pertama bahwa pelayanan di Rumah Sakit itu baik atau buruk tertuju pada bentuk nyata yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat sebelum mereka merasakan lebih dalam terhadap pelayanan yang diberikan. Fenomena dalam dimensi *tangible* yang diteliti oleh peneliti yaitu :

- a. Kebersihan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung.

Dari hasil pengamatan peneliti dan hasil wawancara kepada pasien BPJS, terdapat kesamaan jawaban bahwa kondisi kebersihan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung sudah bagus. Kebersihan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung menurut penuturan para pasien rumah sakit kebersihannya terjaga karena dibersihkan setiap hari 3 kali oleh petugas kebersihan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung dan juga terdapat tempat sampah dan sapu di depan kamar pasien.

- b. Kenyamanan di lingkungan Ruang Tulip RSUD Kabupaten

Dari hasil pengamatan peneliti, para pasien merasa kurang nyaman. Ketidaknyamanan di lingkungan Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung terjadi karena ada pembangunan baik di dalam maupun di luar Ruang Tulip jadi pasien merasa terganggu dengan adanya pembangunan yang sedang berlangsung.

1.2 Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* yang dibahas dalam hasil penelitian ini adalah sebuah kehandalan dari pelayanan kesehatan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung yang juga menentukan apakah pelayanan di Rumah Sakit ini berkualitas atau tidak. Fenomena yang diteliti oleh peneliti dalam dimensi *reliability* yaitu :

- a. Ketepatan waktu petugas dalam melayani pasien

Penentuan standar waktu pelayanan adalah hal penting yang harus diperhatikan. Karena hal tersebut untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar atau belum. Masyarakat sebagai pasien juga mendapatkan kejelasan waktu pelayanan sehingga pasien tidak merasa dikecewakan dengan pelayanan yang sedang berlangsung.

Di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari kesigapan petugas dalam melakukan proses pelayanan kesehatan. Masing – masing petugas sudah memiliki SOP sehingga petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan para petugas harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

- b. Kemampuan petugas untuk menepati janji

Kemampuan pegawai / petugas untuk menepati janji adalah kesediaan dan kesanggupan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur pelayanan merupakan tahapan yang harus dilalui dalam proses melakukan pelayanan. Kesesuaian proses pelayanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan adalah faktor yang

mempengaruhi pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Sejauh ini prosedur pelayanan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung sudah sesuai dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pasien sehingga pelayanan yang diberikan sudah baik.

1.3 Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) melihat ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap BPJS. Fenomena yang diteliti oleh peneliti yaitu :

- a. Ketanggapan petugas dalam menerima keluhan pasien

Daya tanggap petugas di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung sudah baik, baik itu dalam melakukan pelayanan maupun dalam mendengarkan keluhan kesah pasien. Dari beberapa pendapat informan diketahui bahwa petugas / pegawai di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung dalam melayani pasien sudah tanggap sehingga penyelenggara pelayanan sudah berjalan baik. Hal ini terbukti bahwa petugas / pegawai di Ruang Tulip RSUD menanggapi keluhan kesah pasien dengan sikap yang baik agar masyarakat sebagai pasien dapat terpuaskan.

- b. Kecepatan petugas dalam melayani pasien

Pelayanan yang cepat merupakan salah satu tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan lancar atau tidak. Pasien dapat membuat keputusan apakah ia masih ingin menggunakan pelayanan tersebut atau tidak dilihat dari seberapa cepat pelayanan yang ia dapatkan. Hasil dari wawancara dengan beberapa informan, mereka mengemukakan bahwa kecepatan petugas dalam

memberikan pelayanan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung sudah terbilang cepat.

1.4 Assurance (jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) ini menerangkan tentang perilaku para pasien/pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan rumah sakit bisa menciptakan rasa aman bagi pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa para petugas / pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Fenomena yang diteliti oleh peneliti yaitu :

a. Terjaminnya keamanan bagi pasien

Di dalam penelitian ini, jaminan keamanan mencakup apakah ada tindak kriminalitas yang terjadi di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung ini. Dari hasil pengamatan peneliti, keamanan di ruang Tulip Rumah Sakit ini terjamin, karena terdapat satu orang satpam yang berjaga di sekitaran Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung.

Dari hasil wawancara, semua pasien rawat inap BPJS memberikan jawaban yang sama dengan hasil pengamatan peneliti. Keamanan juga terbukti dari tidak adanya tindak kriminalitas yang terjadi di Ruang tulip RSUD Kabupaten Temanggung, sehingga pasien merasa aman.

b. Kesopanan petugas dalam melayani pasien

Di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus memperhatikan kesopanan, karena kesopanan merupakan salah satu faktor yang terpenting yang membuat pasien merasa nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan.

Kesopanan yang diberikan petugas dalam melayani sudah baik, terlihat dari

perlakuan petugas yang murah senyum dalam melayani dan menanggapi para pasien.

1.5 Dimensi Empathy (empati)

Dimensi *empathy* (empati) ini merupakan cerminan dari sikap perhatian personal petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS. Fenomena yang diteliti oleh peneliti yaitu:

a. Perhatian petugas dalam melayani pasien

Perhatian pegawai dalam hal ini adalah kesadaran diri pegawai untuk berempati kepada pasien. Menurut pendapat pasien petugas di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung sudah baik dalam memperhatikan pasien, petugas selalu menanyakan dan mendengarkan keluhan tentang penyakit pasiennya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa informan, diketahui bahwa perhatian petugas di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung saat melakukan pelayanan sudah baik dengan cara memahami masalah pasiennya.

2. Faktor – faktor penghambat dalam tercapainya kualitas pelayanan yang baik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik pasti terdapat beberapa faktor penghambat yang biasanya mempengaruhi tercapainya kualitas pelayanan yang baik. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat tersebut, peneliti menggunakan faktor partisipatif, responsibilitas, informatif dan internalities.

2.1 Faktor Partisipatif

Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sangat dibutuhkan dalam perbaikan sistem pelayanan yang diterapkan. Petugas

diharapkan mau mendengarkan saran / keluhan / kritikan dari pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar pasien ingin menyampaikan kritik / saran/ keluhan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Temanggung. Namun kebanyakan dari mereka enggan untuk menyampaikan langsung kepada petugas. Menanggapi hal itu petugas menjelaskan bahwa RSUD Kabupaten Temanggung akan menerima segala masukan dari berbagai pihak, termasuk pasien. Pasien diharapkan untuk dapat menyatakan sarannya langsung kepada petugas. Namun dari hasil pengamatan peneliti, masyarakat merasa ketakutan untuk menyampaikannya langsung kepada petugas.

2.2 Informatif

Setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan membutuhkan informasi yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Begitu juga dengan pasien BPJS tentu membutuhkan informasi yang dibutuhkan, seperti tentang syarat – syarat yang dibutuhkan dan prosedur pelayanan. Seberapa perlu kebutuhan pasien akan papan informasi tersebut sangat perlu untuk diteliti. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien sangat memerlukan adanya papan informasi. Hal ini akan memudahkan pasien karena hanya dengan membaca papan informasi pasien dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan dengan begitu pelayanan juga akan menjadi lebih cepat. Apalagi bagi pasien rawat inap BPJS karena peraturan BPJS sering kali berubah – ubah untuk itu sangat diperlukan papan informasi untuk memperbaharui informasi mengenai BPJS.

KESIMPULAN DAN SARAN

1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan pasien rawat inap BPJS di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung menurut dimensi Parasuraman, Zeithmal dan Barry dapat disimpulkan kebersihan di Ruang Tulip yang bersihkan setiap hari 3 kali oleh petugas, ketepatan waktu petugas dalam melayani pasien sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dan kedisiplinan petugas, kemampuan petugas untuk menepati janji bahwa petugas sudah melayani pasien sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, ketanggapan petugas dalam melayani pasien terlihat para petugas yang sudah tanggap dalam menerima keluhan pasien, kecepatan petugas dalam melayani pasien terlihat dari kesigapan petugas dalam melayani pasien, terjaminnya keamanan karena adanya satpam yang berjaga di sekitar Ruang Tulip, kesopanan petugas yang ditunjukkan dengan petugas yang murah senyum dalam memberikan pelayanan, dan perhatian petugas dalam melayani pasien terlihat dari sikap petugas di Ruang Tulip yang memahami masalah pasiennya. Hanya saja kenyamanan di Ruang Tulip masih perlu untuk di tingkatkan kembali, keadaan di Ruang Tulip kurang kondusif karena sedang ada pembangunan baik di dalam maupun di luar Ruang Tulip.
2. Faktor – faktor penghambat terwujudnya kualitas pelayanan yang baik yaitu pasien yang enggan untuk menyampaikan saran atau keluhan langsung kepada petugas, pasien

terkesan takut untuk menyampaikan saran / keluhan atas pelayanan yang di berikan. Faktor yang kedua yaitu informatif, berhubungan dengan informasi yang mudah dipahami pasien, pasien sangat memerlukan adanya papan informasi, hal ini akan memudahkan pasien karena pasien tidak perlu bertanya terlebih dahulu kepada petugas dengan begitu pelayanan juga akan menjadi lebih cepat.

2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung adalah:

1. Meningkatkan kenyamanan di lingkungan Ruang Tulip RSUD Kabupaten Temanggung dengan cara memberi papan penutup atau pelindung agar pasien merasa tidak terganggu dengan adanya pembangunan dan mempercepat penyelesaian pembangunan baik di dalam maupun di luar Ruang Tulip
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dengan cara pemasangan kotak saran atau pemberian nomor layanan pengaduan.
3. Pemberian informasi prosedur pelayanan dengan cara pemasangan papan informasi pelayanan dan selalu mengupdate informasi – informasi baru.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava media.

Komarudin. (2014). *Reformasi birokrasi dan*

pelayanan publik. Genesindo.

Moleong, L. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Singarimbun, dan Efendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2006), *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Sinergi Publishing: Yogyakarta.

Syafiie, K. (2006). *Ilmu administrasi publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syafri, W. (2012). *Studi tentang administrasi publik*. Erlangga.

Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Gramedia.

Tjiptono, F dan Chandra, G. (2005). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber lain:

Undang – Undang Dasar 1945

Undang-undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Undang – Undang No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korp dan Kode Etik pegawai Negeri Sipil

Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Perpres No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Alur pelayanan RSUD Kab Temanggung. Dalam www.rsudkabtemanggung.co.id

Jenis – Jenis Pasien. Dalam www.medrec07.com/2015/01/jenis-jenis-pasien.html

Pengertian dan prosedur BPJS. Dalam <http://www.jamsosindonesia.com>.

Pengertian pasien. Dalam <http://www.wikipedia.org/wiki/Pasien.com>

Pengertian rawat inap. Dalam <http://www.andjou.blogspot.co.id/2007/05/pengertian-rawat-inap.html>

Pamungkas, Tree Setiawan. (2011). Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *Skripsi.* Universitas Diponegoro.

Saputri, Febrilia Laita. Analisis Kualitas Pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus. *Skripsi.* Universitas Diponegoro.

Jelita, Irma. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa. *Skripsi.* Universitas Diponegoro.