

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Peserta BPJS Studi Kasus RSUD Puri Raharja Tahun 2016

I Gede Aditya Pratamawisadi¹, Ni Nyoman Dewi Pascarani², I Putu Dharmanu Yudartha³
^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana
Email:

adityapratama743@yahoo.com, p.dharmanu@gmail.co.id, dewi.pascarani@yahoo.com

ABSTRACT

The BPJS program implemented in the Puri Raharja General Hospital was an effort from the government to equalize the health services. The objective was to find out the service quality for patients of BPJS participants in the case study of Puri Raharja General Hospital year 2016. Its research method was qualitative method by using data sources from primary data and secondary data. Its unit of analysis was looking for information regarding the analysis of public service quality on patients of BPJS. Informant determination technique used by the researchers used purposive sampling technique. Its data collection technique used by the researchers was interview and observation, while its technique to analyze the data was data reduction, data presentation, and draw the conclusion and result. This study used five dimensions tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The BPJS analysis program at Puri Raharja General Hospital seen from the overall aspects has been running well. The obstacle encountered in implementing BPJS Program was the lack of socialization from the BPJS parties about the service mechanism. It made the different perception between the hospital parties and patients of BPJS' participants.

Keywords: *quality, public service, BPJS, five dimension*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar Warga Negara yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan, dimana kesehatan adalah suatu investasi yang penting sebagai acuan dalam peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) serta mendukung pembangunan ekonomi suatu negara. Permasalahan kesehatan yang terjadi di Negara berkembang seperti Indonesia saat ini diakibatkan dengan tidak

meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemerintah Indonesia membuat salah satu program kesehatan dalam menangani masalah dikriminasi diatas yaitu program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang menyatakan , BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu Lembaga

Asuransi Kesehatan PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES) menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan, Jaminan Kesehatan untuk memproteksi masyarakat Indonesia dengan asuransi kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) ialah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Salah satu Rumah sakit swasta di Kota Denpasar yang melayani BPJS Kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Rumah sakit ini melayani PNS atau anggota KORPRI pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Rumah Sakit Umum Puri Raharja merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Denpasar yang memiliki 96 kamar dan 75 orang dokter. Fasilitas diruang rawat inap cukup memadai, namun fasilitas kesehatannya masih belum maksimal. Jumlah peserta BPJS pada tahun 2015 adalah Rawat Inap 3787 orang dan Rawat jalan 18.998 orang. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Peserta BPJS (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Puri Raharja)**”.

KAJIAN PUSTAKA

New Public Service

Menurut Thoha (2008) *the new public service* terdapat perbedaan pada konsep model klasik dan *new public management*, maka di dalam konsep *new*

public service terdapat konsep yang lebih menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya *new public service* mempunyai jenis yang bisa dibedakan dengan berbagai konsep lainnya. terbentuknya konsep ini memang tidak biasa dilepaskan dari pendahulunya. ide awal dari konsep-konsep; (1) *teori democratic citizenship* (2) model komunitas dan *civil society* (3) *organisasi humanism* (4) postmodern ilmu administrasi publik. Empat konsep ini yang menciptakan awal perkembangan ilmu administrasi Negara pada bagian ketiga yang disebut *The New Public Service*.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima yang diharapkan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Kotler 1997 *cit.* Handayani dan Irianto 2009).

Kualitas Pelayanan Publik

Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pelayanan publik pemerintahan yang baik merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Di dalam menilai kualitas pelayanan publik metode SERVQUAL merupakan suatu metode yang dapat diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan

untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Terdapat lima dimensi SERVQUAL :

1. *Reliability*
2. *Tangible*
3. *Responsiveness*
4. *Empathy*
5. *assurance*

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan analisis kualitas pelayanan publik pada pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode sumber data yang digunakan yaitu berupa data primer dan sekunder selain data tersebut peneliti menggunakan data penunjang seperti penelitian kepustakaan dan penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini yang sebagai unit analisis adalah Rumah Sakit Umum Puri Raharja dengan mencari informasi mengenai analisis kualitas pelayanan publik pada pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive* dimana teknik ini menjadikan narasumbernya menjadi informan. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan cara-cara yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan dengan melalui wawancara, observasi dan

dokumentasi selanjutnya analisis dari hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk kata narasi ilmiah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Sosial (BPJS)

Dalam menganalisis temuan di Rumah Sakit Umum Puri Raharja peneliti menggunakan teori dari Parasuraman yang terdiri dari lima indikator yaitu *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)

***Tangible* (Bukti langsung) Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja**

Dalam melaksanakan pelayanan di Rumah Sakit diperlukan sarana fisik seperti tempat administrasi, ruang pendaftaran, poliklinik, ruang rawat inap, ruang Unit Gawat Darurat (UGD)

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan guna melayani pasien Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien di Rumah Sakit Umum Puri Raharja di bagian pendaftaran masih perlu di tambah dari segi ruang tunggu seperti kursi, ruang Poliklinik Spesialis dan ruang rawat inap bangunannya yang sudah tua serta perlu direnovasi serta ruang tata usaha yang terkesan kurang diperhatikan bisa dilihat ruang tata usaha Puri Raharja menggunakan rumah yang sudah cukup tua terpisah dari Rumah Sakit dan kurang layak untuk digunakan sebagai pelayanan

administrasi Rumah sakit. Dapat diketahui bahwa fasilitas ruang tunggu, Poliklinik spesialis serta ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Puri Raharja masih perlunya diadakan pembaharuan fasilitas fisik serta kelengkapan saran dan prasarana pendukung guna terciptanya kenyamanan dan kemudahan dalam melayani pasien. Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 11 yang menyatakan bahwa prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dalam keadaan terpelihara dan berfungsi dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas-fasilitas medis baik itu kamar rawat inap, ruang poliklinik, ruang Unit Gawat Darurat, Ruang Tata Usaha perlu dilakukan renovasi guna mendukung pelayanan medis yang prima serta mengikuti kemajuan modernisasi dalam bidang kesehatan

Penampilan Petugas Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Dalam penelitian aspek penampilan petugas medis Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja disini sudah sangat bersih dan rapi karena manajemen rumah sakit sangat memperhatikan penampilan petugas baik dalam seragam rumah sakit yang banyak variannya serta warna yang menarik serta pergantian dengan seragam baru setiap 6 bulan sekali menjadikan penampilan petugas pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Puri Raharja selalu dalam keadaan prima dan rapi dalam menjalankan tugas kesehariannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas medis di Rumah Sakit Umum Puri Raharja sangat baik, dengan diberikannya seragam dengan warna menarik dan diberikan pergantian selama 6 bulan sekali guna mendukung kualitas pelayanan yang prima.

Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS hal yang diinginkan adalah kemudahan dalam menggunakan pelayanan BPJS di Rumah Sakit serta mendapatkan perlakuan yang adil tanpa pilih kasih. kemudahan dalam proses pelayanan upaya Rumah Sakit Umum Puri Raharja memberikan kemudahan dalam informasi langsung melalui brosur, spanduk dan banner mengenai informasi pelayanan BPJS dalam hal informasi tidak langsung yang menggunakan media internet yaitu dengan website Rumah Sakit Umum Puri Raharja karena dengan menggunakan media internet pasien bisa dengan cepat mengakses informasi jasa layanan yang bisa diakses melalui website www.puriraharjahospital.com namun penggunaan website ini belum optimal dikarenakan tidak adanya pegawai Rumah Sakit Umum Puri Raharja yang tidak selalu update tentang informasi

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan informasi langsung melalui pamflet, banner, spanduk sudah berjalan dengan baik namun media informasi tidak langsung berupa website

kurang diperhatikan sehingga belum berjalan optimal.

Penggunaan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Rumah Sakit Umum Puri Raharja sebagai Mitra BPJS dalam melayani pasien yang jumlahnya sangat banyak memerlukan sebuah perangkat komputer sebagai alat pendukung guna mempercepat proses pelayanan, seperti dibagian pendaftaran BPJS sudah sangat cepat dengan menggunakan perangkat komputer untuk mengisi data dan penyakit pasien sehingga tidak ada antrean yang membludak terjadi pada pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja sementara di bagian koding yang berisikan kode-kode yang menyangkut klaim BPJS terhubung langsung kepada pusat data BPJS.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan alat bantu di Rumah Sakit Umum Puri Raharja sudah dilakukan Dengan sangat baik, seperti petugas bagian pendaftaran dan petugas koding BPJS sangat terlatih dalam menggunakan perangkat komputer, sehingga dalam proses pelayanan BPJS tidak ada antrean serta membludaknya pasien yang menimbulkan keluhan terhadap Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Aspek Keandalan (*Reliability*) Petugas Medis Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Kehandalan adalah keahlian untuk memberikan pelayanan pada pasien yang sudah dijanjikan dengan tepat dan segera seperti kecepatan, kecermatan dalam memberikan pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Puri Raharja.

Demi memberikan pelayanan medis yang cepat dan segera dibutuhkan kehandalan serta profesionalisme demi menciptakan pelayanan akurat, segera dan memuaskan sehingga membangkitkan kepuasan dalam diri pelanggan.

Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pasien Peserta BPJS

Hasil temuan mengenai kehandalan petugas medis di Rumah Sakit Umum Puri Raharja sudah sangat bagus dari pelayanan pendaftaran yang tidak berbelit dan cepat, pelayanan pengobatan yang lugas serta tanggap dalam menangani pasien peserta BPJS dan san kehandalam petugas bagian administrasi bagian BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja sangat membantu memberikan informasi tambahan diakibatkan banyaknya pasien yang belum mengerti mengenai hak-haknya sebagai peserta BPJS dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh Badan Penyelenggara BPJS sehingga bagian pendaftaran BPJS sangat membantu dalam memberikan informasi.

Memiliki Standar Yang Jelas Dalam Melayani Pasien Peserta BPJS

Rumah Sakit Umum Puri Raharja dalam menjalankan program BPJS Kesehatan menjadikan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 sebagai

Standar Operasional Prosedur Dalam Menjalankan program BPJS. Standar ini meliputi pengaturan pedoman pelaksanaan program BPJS, Biaya pelayanan,serta pelayanan medis dengan biaya rasional ialah yang diberikan secara wajar menurut pengelompokan sistem *Indonesia Case Base Group* (INACBG's) dan efektif yaitu sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien.Namun pegawai atau pelayanan medis belum sepenuhnya mengetahui Standar Operasional Prosedur tersebut dikarenakan kurangnya dari pihak manajemen memberikan sosialisasi terhadap Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa belum optimalnya manajemen Rumah sakit dalam memberikan sosialisasi pada pegawai mengenai acuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan BPJS, karena dalam memberikan pelayanan standar pelayanan sudah seharusnya dipahami pada seluruh pegawai yang memberikan pelayanan BPJS dengan berpatokan pada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik demi mewujudkan tujuan pelayanan BPJS yang prima.

Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu

Keahlian dalam mengoperasikan alat bantu juga sangat penting dimiliki oleh petugas pendaftaran dalam melayani pasien peserta BPJS, dapat dilihat dari banyaknya pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja yang berjumlah 18.998

pasien setiap tahunnya, petugas pendaftaran BPJS hanya satu orang yang melayani dengan menggunakan alat bantu berupa Komputer sehingga pelayanan di bagian pendaftaran sangat padat dan mengakibatkan kelelahan pada petugas bagian pendaftaran BPJS dikarenakan hanya 1 orang yang melayani dengan komputer

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya jumlah pegawai bagian pendaftaran BPJS yang menjalankan program pendaftaran BPJS yang mengakibatkan kurang optimalnya pemberian layanan pendaftaran. Karena keahlian dan jumlah pegawai pendaftaran BPJS yang memadai berpengaruh terhadap lancarnya proses pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja.

Aspek Daya Tanggap(*Responsiveness*) Petugas Medis Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Aspek-aspek ketanggapan dalam melayani pasien memerlukan respon cepat setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat dan efisiensi waktu.

Merespon setiap pengguna layanan BPJS yang ingin mendapatkan layanan

Petugas pelayanan medis wajib memberikan respon terhadap pengguna layanan BPJS, pasien peserta BPJS akan

merasa dihargai oleh pegawai selaku pemberi layanan ketika petugas pelayanan medis bisa memberikan respon yang baik. Merespon dengan baik dapat mengakibatkan terciptanya efek positif bagi kualitas pelayanan kesehatan Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja. Pegawai memberikan respon dan tanggap kepada pasien peserta BPJS dibuktikan ketika pasien peserta BPJS yang mulai hingga akhir pelayanan petugas medis sangat responsif dari pendaftaran hingga akhir pasien selalu ditanyakan apa keluhan, bagaimana keadaan pasien peserta BPJS.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, petugas medis di Rumah Sakit Umum Puri Raharja dalam merespon pasien peserta BPJS sangat baik. Karena petugas medis ingin memberikan respon yang cepat demi kepuasan pasien peserta BPJS dengan respon atau tanggap terhadap keperluan pasien. Ini akan memberikan penilaian serta peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Puri Raharja.

Petugas Pelayanan Medis melakukan Pelayanan Yang Cepat

Ketepatan dalam pelayanan ialah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan beserta keperluan pasien, sehingga keinginan yang dituju pasien dapat tertangani dengan baik dan akhirnya pasien merasa puas terhadap pelayanan medis yang diberikan contohnya dokter memberikan pelayanan yang cepat pada saat terjadinya pasien peserta BPJS yang terkena Epilepsi di ditangani di Unit Gawat Darurat. Kecepatan penanganan ini terlihat

dari sampainya pasien di rumah sakit diantar dengan ambulance para petugas medis sudah *stand by* di depan pintu Unit Gawat Darurat guna menjemput pasien.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, petugas Rumah Sakit Umum Puri Raharja dalam melakukan pelayanan cepat dan tepat sangat baik. Petugas medis memberikan pelayanan selain cepat juga harus dilakukan dengan tepat Dengan kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien ini, pasien mendapatkan penanganan yang terbaik.

Petugas Medis Melakukan Pelayanan dengan tepat waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas selama menjalankan pelayanan merupakan hal yang sangat utama. Karena melalui ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan medis sehingga tidak mengakibatkan pasien peserta bpjs menjadi menunggu. Contohnya pada saat pada saat kunjungan (visite) dokter dijanjikan jam 11 pagi namun ternyata pasien menunggu sampai jam 3 sore dikarenakan dokter terlambat datang mengakibatkan pasien lama menunggu datangnya dokter tersebut

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan oleh dokter dalam mengunjungi pasien peserta bpjs di rumah sakit puri raharja kurang baik dikarenakan pasien menunggu lama untuk kunjungan dokter ke ruang rawat inap jadi sebaiknya dokter harus bisa memberikan penanganan masalah waktu yang tepat sehingga pasien tidak lama menunggu dan

kecewa dikarenakan janji waktu yang diberikan oleh dokter sebagai salah satu petugas medis yang menangani pasien peserta bpjs di rumah sakit umum puri raharja.

Semua Keluhan Pasien Direspon Oleh Petugas Medis

Dalam hal Aspek daya tanggap petugas medis beserta manajemen Rumah Sakit Umum Puri Raharja untuk saran atau keluhan dari pasien, dibuatkan kotak saran di setiap sudut Rumah Sakit dengan ditempelkannya Nomor telepon manajemen rumah sakit karena pihak rumah sakit lebih menggunakan fasilitas telepon selular dalam menanggulangi keluhan beserta saran dikarenakan efektifitas penggunaan telekomunikasi selular. Jika terdapat keluhan dari pasien BPJS sangat lugas dalam menyelesaikan masalah apabila tidak dapat diselesaikan di ruang informasi maka akan dilakukan dialog melalui manager Sumber Daya Manusia dengan memanggil petugas BPJS guna mengatasi keluhan tersebut, ketanggapan dalam hal ini manajemen rumah sakit begitu responsif dalam menangani masalah atau keluhan dari pasien peserta BPJS.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan manajemen beserta petugas medis dalam menangani keluhan pasien peserta BPJS sangat baik dengan dibuatkannya kotak saran dan keluhan beserta nomor telepon manajemen rumah sakit apabila terjadi keluhan pada pasien bisa diselesaikan secara langsung melalui telepon seluler

karena dianggap lebih cepat dan efisien dalam menangani keluhan pasien.

Aspek Jaminan (*Assurance*) Petugas Medis Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Faktor-faktor yang ada di dimensi jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan, pengetahuan, kesopanan serta sifat yang bisa dipercaya harus dimiliki pegawai, bebas dari akan resiko, bahaya dan keraguan dalam melakukan sebuah tindakan dalam pelayanan medis, jaminan ialah usaha perlindungan yang diberikan untuk pasien peserta BPJS. Untuk mengukur dimensi jaminan (*assurance*) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

Petugas Medis Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Melakukan Pelayanan Medis

Petugas medis di Rumah Sakit Umum Puri Raharja memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan waktu pelayanan. Contohnya seperti di bagian farmasi yang memiliki acuan prosedur berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 mengenai mutu pelayanan farmasi dan lama waktu pelayanan resep pasien minimal 15 menit hingga maksimal 30 menit namun dalam melakukan proses pemberian pelayanan farmasi petugas farmasi memeberikan obat kurang dari 15 menit. Berdasarkan dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Puri Raharja sangat baik dikarenakan

jaminan waktu dari acuan Standar Operasional Prosedur yang berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 mengenai mutu pelayanan farmasi serta waktu pelayanan yang diatur 15-30 menit namun dalam pelaksanaan dilapangan kurang dari 15 menit hal ini yang membuat pasien senang mendapatkan jaminan waktu yang lebih cepat dari standar operasional pelayanan farmasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan

Di Rumah Sakit Puri Raharja petugas sudah sangat baik memberikan jaminan biaya karena telah menerapkan aplikasi INA-CBG's. pihak rumah sakit merekrut dan melatih khusus untuk menjalankan aplikasi ini, dengan adanya aplikasi INA-CBG's, rumah sakit tidak bisa meminta biaya tambahan dengan alasan apapun kepada pasien kecuali pasien ingin naik kelas dalam rawat inap rumah sakit diijinkan untuk meminta biaya tambahan dengan tarif yang berlaku dirumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Puri Raharja sudah sangat baik dalam memberikan jaminan pembiayaan dibuktikan dari diaplikasikan dan melatih petugas khusus dalam menjalankan sistem INA-CBG's untuk memberikan jaminan pembiayaan kepada pasien peserta BPJS yang mempengaruhi dari kualitas pelayanan Rumah Sakit Puri Raharja

Aspek Empati (*Empathy*) Petugas Rumah Sakit Puri Raharja

Dimensi-dimensi empati yaitu komunikasi yang baik dan mengetahui kebutuhan pasien, kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pasien.

Mendahulukan kepentingan pasien sebagai pengguna layanan

Proses pelayanan pasien peserta BPJS merupakan prioritas dalam pelayanan. Segala keperluan pasien peserta BPJS terkait dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Puri Raharja wajib mendapat prioritas utama serta harus sesuai dengan keperluan pasien. Ketika peneliti mengamati di bagian piket perawat Rumah Sakit sangat mendahulukan kepentingan pasien karena pada saat istirahat makan siang perawat tersebut sedang menyantap makanan namun ketika telepon berbunyi dari kamar pasien tentang pergantian Infus perawat tersebut langsung berhenti makanan untuk menuju ke ruang pasien.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, petugas rumah sakit sangat baik dalam mendahulukan kepentingan pasien daripada kepentingan pribadi. Memprioritaskan keperluan pasien peserta BPJS dalam sebagai pengguna layanan sangat penting, jika pasien selaku pengguna pelayanan tidak diprioritaskan akan muncul keluhan-keluhan dan akan menghasilkan citra yang buruk bagi Rumah Sakit Umum Puri Raharja.

Petugas Melayani Dengan Ramah dan Sopan Santun

Dalam hal ini Rumah Sakit Umum Puri Raharja selaku mitra BPJS dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sopan santun dengan sudah diterapkannya 3S (senyum, salam, sapa) dalam standar pelayanan pasien di Rumah Sakit menjadikan pasien yang menggunakan pelayanan merasa nyaman serta senang walaupun penuh dengan situasi emergency petugas ramah dan tetap sopan santun dalam menangani pasien.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, petugas Rumah Sakit Umum Puri Raharja sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan santun terhadap pasien melalui standar rumah sakit yang menjadikan 3S (senyum,salam,sapa) dalam melayani pasien.

Pegawai Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (membeda-bedakan)

Di Rumah Sakit Umum Puri Raharja tidak adanya membeda-bedakan status pasien seperti contohnya pasien Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang dibayarkan oleh pemerintah kepada masyarakat miskin dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) pasien yang mampu untuk membayar iuran berdasarkan kelas BPJS yang dipilihnya. Semua pasien tersebut mendapatkan pelayanan yang sama seperti kamar yang sesuai kelasnya, penanganan di poliklinik, Unit Gawat Darurat (UGD) tanpa membeda-bedakan status keikutsertaan BPJSnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa petugas Rumah Sakit Umum Puri Raharja sangat baik dalam hal

tidak adanya sikap diskriminatif dalam pelayanan BPJS dengan dibuktikan pasien PBI dan Non PBI mendapat pelayanan yang sama dalam menggunakan fasilitas pelayanan medis BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja.

Sikap Menghargai dan Melayani Setiap Pasien Sebagai Pengguna Layanan

Sikap menghargai dapat dilihat pada saat petugas melayani pasien peserta BPJS dengan menyapa dan tersenyum serta mencatat, menanyakan keperluan pasien, memberikan informasi yang menyangkut kebutuhan pasien dan berupaya semaksimal mungkin agar kebutuhan pasien terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh setiap petugas dalam melayani pasien.

Petugas Rumah Sakit Umum Puri Raharja dalam hal menghargai dan melayani setiap pasien yang menggunakan pelayanan BPJS sangat baik, dilihat dari bagian pendaftaran, Dokter, Perawat, bagian farmasi selalu menyapa, tersenyum serta memberikan penjelasan hingga dimengerti oleh pasien peserta BPJS.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa petugas Rumah Sakit Umum Puri Raharja sudah sangat baik dan berupaya menghargai serta melayani secara maksimal kepada pasien peserta BPJS. karena pihak rumah sakit selalu memberikan seminar kepada petugas terkait bagaimana menangani pasien.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan pada Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Pada saat menjalankan suatu tugas sudah seharusnya ada faktor-faktor yang bisa memberikan kenyamanan saat menjalankan tugas agar mencapai hasil yang maksimal. Faktor yang pertama pendukung yaitu pemberian *reward* kepada pegawai sebagai penghargaan terhadap kinerja yang diberikan selama bertugas, faktor kedua yaitu pelaksanaan evaluasi yang dilakukan manajemen Rumah Sakit Umum Puri Raharja setiap 6 bulan sekali demi menjaga mutu dan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS.

Faktor Hambatan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja

Faktor hambatan sangat mempunyai pengaruh penting pada saat menjalankan pelayanan kesehatan. Suatu tugas tidak akan tercapai apabila adanya hambatan yang mengganggu proses pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS ada beberapa hambatan yang di temui dalam proses pelaksanaannya di Rumah Sakit Umum Puri Raharja yaitu :

1. Faktor Internal (dari dalam)

Ada beberapa hambatan yang terkait dari internal dalam memberikan pelayanan bagi pasien peserta BPJS yaitu fasilitas atau bangunan rumah sakit perlu dilakukan renovasi serta penambahan fasilitas medis guna mendukung kinerja pelayanan yang optimal selanjutnya dari petugas bagian pendaftaran pasien peserta BPJS hanya terdiri satu orang sehingga apabila pasien banyak yang ingin berobat

maka petugas tersebut kesulitan dalam melayani pasien.

2. Faktor Eksternal (dari luar)

Beberapa hambatan yang datang dari luar (Eksternal) mempengaruhi dengan kinerja pelayanan peserta BPJS yaitu kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara BPJS terhadap pengguna layanan, sehingga menyulitkan pihak Rumah Sakit seperti adanya beberapa pasien yang complain terhadap rumah sakit karena pasien BPJS tersebut sebelumnya sudah menyetujui untuk naik kelas kamar rawat inap namun setelah pasien selesai mendapatkan pelayanan dari rumah sakit, pasien tersebut complain terhadap rumah sakit hingga manajemen perlu diturunkan didalamnya. Pasien ini mengira seluruh pengobatan atau naik kelas kamar rawat inap di tanggung penuh oleh BPJS namun di dalam aturan BPJS ada beberapa pengecualian di dalamnya termasuk naik kelas rawat inap di kenakan biaya Rumah Sakit. Sehingga pelayanan rumah sakit menjadi terganggu akibat kurangnya sosialisasi dari penyelenggara BPJS

KESIMPULAN

Penilaian kualitas pelayanan publik pada pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja dapat dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu : *Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) Memiliki indikator kenyamanan, kemudahan dalam melakukan pelayanan, penampilan, penggunaan alat bantu sudah digunakan dengan sangat baik, namun masih ada indikator yang belum di jalankan dengan baik yaitu kenyamanan tempat pelayanan. pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan) memiliki beberapa indikator didalamnya yaitu kemampuan dan keahlian, standar pelayanan yang jelas, kecermatan sudah diterapkan digunakan, tetapi ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan yaitu keahlian pegawai bagian pendaftaran yang masih terbatas serta kurangnya pemanfaatan website rumah sakit dalam proses pemberian informasi yang *up to date*. Selanjutnya pada Dimensi *Responsiveness*(Ketanggapan) didalamnya memiliki indikator yaitu merespon tepat, cepat, tepat waktu, cermat serta merespon segala keluhan dari pasien peserta BPJS sudah dilaksanakan, namun masih ada indikator yang masih belum sesuai harapan pasien peserta BPJS yaitu tepat waktu dalam kunjungan ke ruangan pasien rawat inap BPJS. kemudian dari segi Dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam melakukan pelayanan memiliki indikator yaitu jaminan kepastian biaya dan jaminan tepat waktu sudah sangat baik dalam penerapannya, karena Rumah Sakit Puri Raharja sudah bisa memberikan lebih baik dari Standar Pelayanan Prosedur yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Dari segi Dimensi *Emphaty* (Empati) memiliki beberapa indikator didalamnya yaitu ramah dan sopan santun,

mendahulukan kepentingan pasien, tidak diskriminatif serta menghargai sudah dilaksanakan dengan baik dibuktikan petugas tidak melakukan diskriminatif, mendahulukan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadinya serta sopan santun dan ramah dalam melakukan proses pelayanan.

Sedangkan ada beberapa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses pelayanan, yang pertama Faktor Penghambat dalam pelayanan program BPJS di Rumah Sakit Umum Puri Raharja yaitu sarana prasarana yang sudah dalam kondisi sudah tua, kurangnya pegawai kurangnya pegawai di bagian pendaftaran BPJS sedangkan yang kedua Faktor pendukung adalah pemberian *reward* kepada petugas terkait kinerjanya dan dilakukannya evaluasi oleh pihak manajemen rumah sakit setia 6 bulan demi menjaga mutu dan kualitas pelayanan

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsimi, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.

Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Kartika Bina.

Tjipatano Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfanction edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset