

**Kualitas Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar  
(Studi Kasus Pasien Rawat Inap)**

Oleh:

Sastika Candra P, Nina Widowati

**Departemen 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](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Social Security Agency of Health (BPJS) is a State-Owned Enterprises were specially commissioned by the government to administer health care benefits for all Indonesian people. In order to meet public demand for Karanganyar, Hospital District. Karanganyar has a mission to provide quality health services and affordable by the community in accordance with Law No. 23 of 1999 concerning health services. In improving the health care needs of the community in accordance with the maximum of the need for Community Satisfaction Survey in the services provided Hospital District. Karanganyar against patients on BPJS especially hospitalization. The survey in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 16 of 2014 on Guidelines for Public Satisfaction Survey Of Public Service Operator. The regulation covers the nine elements of community satisfaction with services including the requirements, procedures, time of service, fees or tariffs, product specifications types of service, executive competence, executive behavior, notice of service and complaint handling suggestions and feedback. The purpose of this study was to determine the level of Community Satisfaction BPJS patients about the services provided by hospitals Karanganyar and elements that inhibit community satisfaction with services Karanganyar District Hospital. The method used is descriptive quantitative research methods. Meanwhile, to analyze the data using the average or mean, frequency distribution and graphs.*

*The results of this study explains that the level of community satisfaction with services provided by the Hospital District. Karanganyar is good and the elements that hinder the satisfaction of the people earn less good score includes the procedures, time of service, product specifications types of service, executive competence, as well as implementing behavior.*

*Based on these results, it is suggested that the District Hospital. Karanganyar maximize again in providing services as well as add Human Resources to make it faster and coordinated. And apply the principles of greetings, greetings and well groomed is one of support maximum performance in providing services.*

*Keywords: Services, Quality of Service, Competence Executor*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Manusia pada dasarnya memiliki rasa sosial yang tinggi. Rasa saling membutuhkan membuat manusia menjadi makhluk yang tidak bisa hidup sendiri. Hal tersebut menjadi hak dan kewajiban masing-masing dalam mencapai tujuannya. Seperti contohnya mendapatkan pelayanan dalam mendapatkan haknya. Pelayanan merupakan kebutuhan mendasar yang sudah seharusnya di dapatkan oleh semua lapisan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak mengatasnamakan kepentingan pribadi dan tidak membeda-bedakan dalam memberi pelayanan, namun sekarang ini masih ditemui pelayanan yang belum memuaskan. Masih banyak pelayanan yang mengutamakan kepentingan pribadi dan membeda-bedakan status sosial masyarakat. Membahas mengenai pelayanan publik, maka tidak lepas dari kata birokrasi. Pemerintah menggunakan birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan. Saat ini, pemerintah sedang menerapkan pelayanan yang lebih mengarah kepada reformasi birokrasi, yang mana pelayanan yang baru diharap lebih berkompeten. Sampai saat ini masyarakat belum bisa merasakan perubahan mengenai pelayanan yang baru secara signifikan. Peraturan yang dibuat masih tidak sesuai dengan standart-standart yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya, kondisi birokrasi di Indonesia saat ini masih belum

memuaskan. Masih di temukannya keluhan dari masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit, data yang tidak transparan, kurang informatif, tidak jelas mengenai kewajaran biaya dan lain-lain.

Untuk mewujudkan komitmen global dan konstitusi mengenai kesehatan, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi kesehatan perorangan. Pemerintah dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Pada Tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang No.40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU No 40 Tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 berisi bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Secara operasional, pelaksanaan JKN

dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan; dan Peta Jalan JKN (Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional). Berbagai pertimbangan tentang cost-benefit, Nasionalisme, keadilan antar daerah dan antar golongan pekerjaan, serta pertimbangan kondisi geografis serta ekonomis yang berbeda-beda telah pula dibahas mendalam, dan dirumuskan kedalam UU Sistem Jaminan Sosial Nasional, UU No 40 Tahun 2004.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Cara kerja BPJS yaitu dengan menarik iuran terhadap masyarakat yang sudah terdaftar sebagai anggota BPJS itu sendiri. Jumlah iuran yang dilakukan berbeda setiap daerah karena tiap daerah memiliki tarif dasar Rumah Sakit yang berbeda-beda. Sesuai pasal 14 UU BPJS, setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS. Orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran. Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan

manfaat yang diinginkan ([www.BPJS-kesehatan.go.id](http://www.BPJS-kesehatan.go.id)).

## **B. TUJUAN**

Tujuan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar
2. Untuk mengetahui unsur-unsur yang menghambat kualitas pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar

## **A. TEORI**

### **C.1. PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Lijan Poltak Sinambela, dkk ;2011: 6)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di Lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto; Manajemen pelayanan;5)

### **C.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Ibrahim dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* (2012:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010) ada beberapa jenis karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima karakteristik kualitas pelayanan itu adalah :

1. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsivevess* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

## B. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif-deskriptif. Untuk mendapatkan narasumber yang tepat dan sesuai tujuan, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sistem *sampling jenuh*. Berdasarkan definisi *Sampling Jenuh*, penelitian ini akan mengambil sampel dibagi menjadi 3 kelas (Golongan 1,2,3) dan

masing-masing kelas diambil 10 informan (pasien) yang bisa diwawancara pengguna BPJS Non PBI. Serta beberapa sampel cadangan sebagai survey pengganti apabila data kurang valid. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan observasi. Teknis analisis data menggunakan Mean dan distribusi frekuensi.

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### 1. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar

a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi:

- Fasilitas fisik yang ada di RSUD Kab. Karanganyar memperoleh rata-rata 3.27 dengan keterangan **Sangat baik**. Ditandai dengan Persyaratan berupa gambar dan tulisan sudah dipasang diatas pintu masuk dan berisi penjelasan lengkap mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, baik pengguna BPJS maupun fasilitas kesehatan yang lainnya. Untuk alur pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap, berupa tulisan dipasang di dekat loket 3. Alur tersebut menjelaskan mulai dari pasien datang, mendapatkan perawatan sampai dengan pasien pulang kerumah. Kekurangannya yaitu masih ada beberapa pengumuman dan syarat pelayanan yang hanya di cetak print kemudian di tempelkan di tembok.
- Perlengkapan berupa kelengkapan alat-alat kesehatan memperoleh

rata-rata 3.73 **Sangat Baik**. Ditandai dengan RSUD Kab. Karanganyar memiliki banyak instalasi penunjang selain bangsal yaitu sudah memiliki CT Scan sendiri. Dokter yang bertugas juga sudah lengkap hampir semua penyakit ada. Tetapi apabila penyakit tertentu yang membutuhkan perlengkapan lebih lengkap, biasanya dirujuk ke Dr. Moewardi Solo. Berdasarkan jumlah presentase, menunjukkan bahwa RSUD Kab. Karanganyar sudah memadai dalam memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien. Terutama kenyamanan di dalam ruangan kamar juga sangat penting agar pasien bisa beristirahat dan segera pulih. Untuk fasilitas alat kesehatannya, RSUD Kab. Karanganyar sudah tergolong lengkap. RSUD Kab. Karanganyar sudah memasuki kategori fasilitas memadai.

b. *Reliability* (kehandalan), yaitu meliputi:

- Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan memperoleh rata-rata 3.03 dengan keterangan **Baik**. Ditandai dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi yaitu membawa kartu BPJS, Fotokopi KTP, Fotokopi KK, dan Fasilitas Kesehatan (Faskes) untuk pasien rujukan. Untuk biaya pendaftaran di loket hanya dikenakan Rp 5000,-, setelah melengkapi administrasi dan membayar Rp 5.000,- pasien bisa dibawa ke bangsal sesuai dengan kelas BPJS yang diurukan.

Kesulitan yang dialami responden yaitu tidak mengerti syarat-syarat yang harus di penuhi sebelum memperoleh pelayanan. Responden mengatakan ketika awal masuk rumah sakit dan harus operasi usus buntu banyak sekali persyaratan yang harus dipenuhi. Harus mengurus ke beberapa loket dan bagian khusus operasi.

- Ketepatan waktu sesuai standart yang diberika memperoleh rata-rata 3.20 dengan keterangan **Sangat Baik**. Ditandai dengan jadwal tertulis pengambilan nomor antrian bisa dimulai pada pukul 6.30, dan pelayanan bisa dilakukan setelah apel pagi sekitar pukul 07.30. Ketepatan waktu yang diberikan sudah baik, pelayanannya cepat, *claim* BPJS juga cepat. Ketepatan waktu juga diberikan oleh dokter. Responden mengatakan meskipun dokter harus *visit* pasien terlebih dahulu, dokter tetap mengunjungi pasien untuk menanyakan kondisi pasien dan juga *check* apakah infus sudah harus diganti atau belum.
- Kesesuaian jadwal Pelayanan administrasi memperoleh rata-rata 3.37 dengan keterangan **Sangat Baik**. Ditandai dengan jam buka loket sesuai dengan yang tertulis yaitu ketika ditulis buka jam 06.30 pagi maka pasien sudah bisa mengambil nomor antrian. Kemudian mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor urut antrian pada pukul 07.00 atau setengah 7.30 setelah apel.
- Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera atau kesigapan dalam memberikan pelayanan memperoleh rata-rata 3.63 dengan keterangan **Sangat**

**baik.** Ditandai dengan meskipun pasien antri dalam jumlah yang banyak setiap harinya, namun tetap mendapatkan pelayanan dengan cukup cepat. Kecepatan petugas tidak hanya terjadi di loket saja, tetapi juga pada saat memberikan pelayanan terhadap pasien diruang IGD. Pasien dengan kondisi yang gawat segera mendapatkan penanganan medis

- Kesesuaian ongkos atau tarif yang diberikan oleh RSUD Kab. Karanganyar memperoleh rata-rata 3.37 dengan keterangan **Sangat Sesuai.** Ditandai dengan rawat inap memang gratis dan tidak dipungut biaya sama sekali, kecuali biaya administrasi sebesar Rp 5.000, namun ada beberapa permasalahan dalam menebus obat. Ketersediaan obat di Rumah Sakit terkadang habis dan pasien harus menebus di luar (apotik lain), maka pasien harus membayar obat tersebut. Pasien tidak dikenakan biaya sedikitpun kecuali pasien menghendaki mendapatkan fasilitas yang lebih tinggi (naik kelas) maka akan dikenakan biaya untuk membayar fasilitas kamar tersebut. maka menandakan bahwa ongkos atau tariff sudah sesuai dengan yang dibayarkan mereka setiap bulan sesuai dengan kelas yang mereka pilih. Salah satu responden mengatakan jika kamar dengan fasilitas kelas 2 sudah sesuai, maka daripada itu tidak naik kelas lagi yang berarti tidak tambah biaya. Dibalik kemudahan tersebut masih ditemukannya ketidaksesuaian dalam kejelasan ongkos tersebut. Hal tersebut ditandai dengan salah satu responden pengguna BPJS

kelas 2 mengatakan bahwa beliau dikenai biaya tambahan diluar biaya naik kelas dan juga biaya iuran. Biaya tambahan tersebut sebesar Rp 4.500.000 tanpa diberi rincian. Responden tersebut mengatakan bahwa untuk biaya tambahan kamar sebelumnya sudah dikenakan biaya.

- Rincian mengenai kejelasan biaya tambahan yang diberikan oleh RSUD Kab. Karanganyar memperoleh rata-rata 3.80 dengan keterangan **sangat baik.** Dan kejelasan biaya tambahan yang diberikan memperoleh rata-rata 3.90 dengan keterangan **sangat baik.** Ditandai dengan pasien dikenai biaya tambahan apabila pasien rawat inap meminta naik kelas atau tambahan fasilitas maka mereka membayar lagi dana untuk fasilitas yang lain.

c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu meliputi:

- Peran petugas daalam membantu pengurusan berkas memperoleh rata-rata 3.87 dengan keterangan **sangat baik.** Ditandai dengan ketika pasien belum mengerti mengenai pengisian administrasi, maka petugas membantu dalam pengisian.

d. *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi :

- Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan memperoleh rata-rata 3.17 dengan keterangan **Baik.** Ditandai dengan pelayanan yang diberikan sudah baik, pasien sudah mendapat pelayanan yang sesuai dengan

haknya. Kepuasan pasien tersebut sudah baik, namun masih ada ketidakpuasan.

Menurut responden masih banyak yang harus dibenahi di RSUD Kab. Karanganyar terutama pada fasilitas atau bangunan dibagian antri loket. Mengingat banyaknya pengunjung setiap hari dirasa perlu dilebarkan lagi tempat dan kursi menunggunya. Tempat parkir mobil juga perlu ditambah lagi, karena banyak keluarga pasien yang menjenguk membawa mobil maka perlu dilebarkan lagi agar tidak kesesuaan mencari parkir

- Kemampuan petugas RSUD Kab. Karanganyar dalam memberikan pelayanan memperoleh rata-rata 2.30 dengan keterangan **Kurang Baik**. Ditandai dengan petugas masih belum bisa memaksimalkan kualitas yang ada ketika melayani pasien. Beberapa responden mengatakan bahwa pegawai masih memiliki kualitas yang kurang baik, seperti contohnya ketika pasien bertanya petugas menjawab dengan nada yang kurang berkenan. Beberapa responden juga mengatakan petugas masih banyak yang kurang ramah terhadap pasien. Selain itu Sumber Daya Manusia yang ada dirasa masih sangat kurang, sehingga pasien belum semuanya bisa terjangkau. Kualitas petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang dan mengenai Sumber Daya Manusia harus ditambah agar pelayanan yang diberikan bisa menjangkau semua aspek. Seperti contohnya membantu pengisian administrasi, dll.

- Kesopanan dan keramahan yang diterapkan oleh petugas RSUD Kab. Karanganyar memperoleh rata-rata 2.30 dengan keterangan **kurang baik**. Ditandai dengan pegawai yang cuek dan kurang ramah terhadap pasien. Responden mengatakan bahkan ketika antri di loket mengambil obat pasien hanya bertanya apakah obat tersedia, petugas menjawab dengan sedikit jutek.

e. *Empathy*, yaitu meliputi :

- Peran petugas dalam membantu pasien memperoleh rata-rata 2.63 dengan keterangan **baik**. Ditandai dengan petugas membantu pasien mulai dari administrasi sampai dengan pasien memperoleh kamar. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien tersebut. Peran petugas sudah baik, namun masih ada responden yang memilih keterangan kurang membantu. Hal tersebut dibuktikan ketika pasien membutuhkan bantuan dalam pemenuhan administrasi petugas kurang bisa membantu karena sumber daya yang ada sangat kurang. Tidak semua bisa dijangkau oleh petugas dalam memberikan penjelasan ketika pasien belum mengerti mengenai syarat. Petugas kurang membantu dalam proses mencari kamar yang akan digunakan rawat inap oleh pasien, bahkan harus menunggu keesokan harinya.
- Perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan mengenai pengaduan, saran serta masukan yang diberikan oleh petugas memperoleh rata-rata 3.47 dengan

keterangan **sangat baik**. Kemudian kesigapan dalam melakukan penanganan pengaduan memperoleh 3.70 dengan keterangan **sangat baik**. Ditandai dengan responden mengatakan bahwa sikap petugas dalam penanganan pengaduan sudah sangat baik, ketika pasien membutuhkan hal lain, maka petugas sudah tau harus melakukan apa. Sebagian responden mengatakan bahwa selama rawat inap tidak ada permasalahan yang berkaitan dengan pengaduan.

## **2. Unsur-Unsur yang Menghambat Kualitas Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar**

**a.** Prosedur Pelayanan memperoleh rata-rata 3.03 dengan keterangan baik. Dibalik keterangan baik/mudah, masih ditemukan responden yang memilih sulit. Kesulitan yang dialami responden yaitu tidak mengerti syarat-syarat yang harus di penuhi sebelum memperoleh pelayanan. Responden mengatakan ketika awal masuk rumah sakit dan harus operasi usus buntu banyak sekali persyaratan yang harus dipenuhi. Harus mengurus ke beberapa loket dan bagian khusus operasi. Peran petugas masih dinilai kurang karena petugas terbatas serta tidak banyak membantu pasien dalam mengurus berkas. Kesulitan yang dihadapi responden lain yaitu tidak membawa KK dan faskes ketika akan melengkapi administrasi. KK dan Faskes merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum memperoleh pelayanan. RSUD Kab. Karanganyar sudah memasang gambar yang menjelaskan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi sebelum memperoleh pelayanan. Responden yang memilih

sulit tersebut mengatakan apabila tulisan tersebut tidak terlihat karena letaknya yang kurang strategis. Pasien yang ingin segera mendapatkan pelayanan kesehatan dipastikan untuk sudah membawa berkas administrasi agar lebih memudahkan pasien. Petugas hanya tinggal memprosesnya ketika semua sudah lengkap. Hambatan terbesar adalah ketika pasien sendiri tidak tau syarat atau bahkan belum melengkapi maka pihak rumah sakit juga tidak bisa segera memproses pelayanan, terlebih pasien tersebut menggunakan kartu BPJS.

**b.** Kepuasan pasien terhadap pelayanan memperoleh rata-rata 3.17 dengan keterangan baik. Pelayanan yang diberikan sudah baik, pasien sudah mendapat pelayanan yang sesuai dengan haknya. Kepuasan pasien tersebut sudah baik, namun masih ada 6.7% pada keterangan kurang puas. Menurut responden masih banyak yang harus dibenahi di RSUD Kab. Karanganyar terutama pada fasilitas atau bangunan dibagian antri loket. Mengingat banyaknya pengunjung setiap hari dirasa perlu dilebarkan lagi tempat dan kursi menunggunya. Tempat parkir mobil juga perlu dtambah lagi, karena banyak keluarga pasien yang menjenguk membawa mobil maka perlu dilebarkan lagi agar tidak kesusuaan mencari parkiran

**c.** Kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan memperoleh rata-rata 2.30 dengan keterangan kurang baik. Kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan memperoleh presentase 70% pada keterangan kurang baik, hal tersebut ditandai dengan petugas masih belum bisa memaksimalkan kualitas yang ada ketika melayani pasien. Beberapa responden mengatakan bahwa pegawai masih memiliki kualitas yang kurang



baik, seperti contohnya ketika pasien bertanya petugas menjawab dengan nada yang kurang berkenan. Beberapa responden juga mengatakan petugas masih banyak yang kurang ramah terhadap pasien. Selain itu Sumber Daya Manusia yang ada dirasa masih sangat kurang, sehingga pasien belum semuanya bisa terjangkau. Kualitas petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang dan mengenai Sumber Daya Manusia harus ditambah agar pelayanan yang diberikan bisa menjangkau semua aspek. Seperti contohnya membantu pengisian administrasi, dll.

**d.** Sikap petugas pemberi pelayanan memperoleh rata-rata 2.30 dengan keterangan kurang baik. Ditandai dengan petugas kurang ramah terhadap pasien.

**e.** Peran petugas dalam membantu pasien memperoleh rata-rata 2.63 dengan keterangan baik. Petugas membantu pasien mulai dari administrasi sampai dengan pasien memperoleh kamar. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien tersebut. Peran petugas sudah baik, namun 36.7% masih memilih keterangan kurang membantu. Hal tersebut dibuktikan ketika pasien membutuhkan bantuan dalam pemenuhan administrasi petugas kurang bisa membantu karena sumber daya yang ada sangat kurang. Tidak semua bisa dijangkau oleh petugas dalam memberikan penjelasan ketika pasien belum mengerti mengenai syarat. Petugas kurang membantu dalam proses mencari kamar yang akan digunakan rawat inap oleh pasien, bahkan harus menunggu keesokan harinya

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Kualitas

Pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar (Studi Kasus Pasien Rawat Inap), disimpulkan bahwa :

1. Hasil Kualitas Pelayanan yang diberikan
  - a) Merupakan suatu hasil secara kuantitas dan kualitas dalam menyelesaikan beban sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, sesuai dengan lima indikator menurut Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010) yaitu meliputi *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Kelima indikator tersebut memperoleh rata-rata 3.29 dengan keterangan sangat baik.

## 2. Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan

Faktor yang menghambat kualitas pelayanan merupakan hasil dari faktor yang masih dibawah kategori sangat baik. Disimpulkan faktor-faktor tersebut adalah (a) Prosedur Pelayanan memperoleh rata-rata 3.03, (b) Kepuasan pasien terhadap pelayanan memperoleh rata-rata 3.17, (c) Kualitas pegawai dalam pemberian

pelayanan memperoleh rata-rata 2.30, (d) Sikap petugas pemberi pelayanan memperoleh rata-rata 2.30, (e) Peran petugas dalam membantu pasien memperoleh rata-rata 2.63.

## REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan BPJS di RSUD Kab. Karanganyar, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan solusi dari permasalahan dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang. Berdasarkan tanggapan responden ketika pengisian kuisisioner dan wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Kab. Karanganyar, maka hal yang perlu diperhatikan adalah :

1. Kualitas Pegawai dalam memberikan pelayanan memperoleh rata-rata 2.30 dengan keterangan Kurang Baik. Rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia aparatur dan keprofesionalan pegawai ini juga mengakibatkan sering terjadinya diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat ada yang menerima pelayanan itu dengan maksimal akan tetapi sebagian lagi hanya mendapatkan pelayanan yang sekedarnya. Karena itulah peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi petugas penyelenggara pelayanan yang memiliki kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik berkualitas. Hal yang perlu dicermati dalam upaya

peningkatan pelayanan publik melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan keprofesionalan pegawai adalah masalah attitude atau perilaku. Diperlukan sikap dan mental yang baik dari setiap aparatur pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat dalam pemberian layanan.

2. Sikap petugas pemberi pelayanan memperoleh rata-rata 2.30 dengan keterangan kurang baik. Kurang baiknya sikap petugas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan. Petugas yang baik adalah petugas yang disarankan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Petugas memiliki kemampuan diri dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.
- Melayani pasien dengan penuh rasa hormat menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak pandang bulu, karena salah satu sifat manusia adalah perasaan yang ingin dihargai dan dihormati. Pasien yang merasa dihargai akan memudahkan untuk berinteraksi dengan kita. Sikap menghargai pasien tersebut adalah sikap memanusaiakan dan menempatkan diri bahwa pasien sebagai orang yang paling penting. Hal ini untuk menjaga dan memelihara kelangsungan hubungan antara Rumah sakit itu sendiri dan pasien.
- Setiap menghadapi pelanggan /masyarakat, pergunakanlah istilah 3S, yaitu senyum, sapa, dan salam.
- Sigap, cekatan dalam membantu keinginan pelanggan/masyarakat.
- Selalu tenang dan sabar dalam memberikan segala informasi kepada pelanggan/masyarakat.

Hal lain yang harus diperhatikan yaitu mengenai penampilan. Penampilan harus

serasi dengan kepribadian dan ekspresi wajah yang simpatik dan menarik. Perilaku simpatik ini mempunyai andil besar dalam menciptakan hubungan yang baik. Menghindari sikap berprasangka buruk terhadap pelanggan/masyarakat

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media

Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media

Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar