

KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. ABDUL RIVAI TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS DI KECAMATAN TANJUNG REDEB KABUPATEN BERAU

Dwi Indah Saputri¹, Adam Idris², Melati Dama³

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan key informan dan informan, arsip serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Purposive sampling adalah pemilihan sampel yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi, dan dalam penelitian ini informan yang ditunjuk adalah orang-orang yang benar-benar memahami tentang pelayanan BPJS di RSUD dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Accidental sampling adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data. Data-data kemudian akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan RSUD dr. Abdul Rivai terhadap pasien pengguna BPJS di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau sudah cukup berkualitas dan sudah berjalan sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang berlaku dari pemerintah, dapat dilihat dari 6 indikator pengukuran yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk/jenis pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti waktu penyelesaian pelayanan yang tidak efisien, sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti ruangan rawat inap yang tidak bisa menampung semua pasien saat pasien yang datang berobat lumayan banyak, fasilitas di kamar ruangan yang tidak memadai seperti kipas angin dan ac yang tidak layak pakai, fasilitas tempat duduk yang tidak ada di loket pendaftaran rawat inap, fasilitas tempat parkir yang kurang luas, krisis obat-obatan karena ketersediaan obat-obatan yang kosong dari distributor

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dwis50686@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

sehingga menyebabkan pihak RSUD dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna BPJS.

Kata Kunci: *Kualitas, pelayanan, pasien, BPJS*

Pendahuluan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam pasal 1 disebutkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Undang-undang ini membentuk dua jenis BPJS yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian.

BPJS Kesehatan sebelumnya dikenal dengan nama Askes yang dikelola oleh PT. Askes Indonesia yang kemudian berubah nama menjadi BPJS kesehatan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial disebutkan bahwa BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam pasal 3, menyatakan “ BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya”. Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan.

Guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka beberapa rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS bersedia melayani pasien BPJS sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau dengan spesifikasi kelas/akreditasi C yang membuka pelayanan kesehatan selama 24 jam dan telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan sebagai fasilitator program JKN oleh BPJS kesehatan.

Sehubungan dengan adanya pelaksanaan pelayanan kesehatan program BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau, dalam perkembangannya cukup mengalami keberhasilan. Namun, berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti terdapat beberapa permasalahan yaitu terdapat perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tanpa pengguna BPJS dan pasien pengguna BPJS,

yaitu pasien tanpa pengguna BPJS lebih mendapatkan pelayanan maksimal seperti apa yang mereka harapkan, mereka dilayani dengan sangat baik, baik itu dari segi pemberian pelayanan maupun pengobatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Sedangkan, pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien pengguna BPJS kurang maksimal, yang dimana pasien BPJS harus antri lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pengobatan. Kemudian, banyaknya keluhan dari pasien yaitu kurang ramahnya pegawai yang ada di bagian loket administrasi BPJS maupun bagian UGD (Unit Gawat Darurat), persyaratan administrasi yang terlalu berbelit-belit, keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu pasien di RSUD dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

Dalam rangka mewujudkan harapan pasien dan masyarakat sebagai konsumen jasa pelayanan rumah sakit, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pencapaian kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (SDM) yang ada di rumah sakit. Rumah sakit harus mampu mengembangkan sumber daya yang dimiliki sebagai kekuatan untuk mencapai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti. “Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Terhadap Pasien Pengguna BPJS Di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau”

Kerangka Dasar Teori

Kualitas

Crosby dalam Nasution (2004:41) menyebutkan kualitas adalah “*conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang diisyaratkan atau distandarkan”. Bila suatu produk memiliki suatu kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan dengan meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Kotler (dalam Tjiptono, 2007:61) yaitu kualitas “harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Apabila pelayanan merasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan dan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Selanjutnya kualitas menurut Tjiptono (dalam Harbani, 2013) adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan

segala sesuatu secara benar semenjak awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat diketahui bahwa pengertian kualitas dalam ruang lingkup sebagai penyedia layanan yang baik akan dirasakan oleh sang penerima layanan yaitu suatu kualitas pelayanan baik atau tidak akan dinilai oleh seseorang yang menerima layanan. Karena dengan kualitas pelayanan yang baik akan menjadi daya tarik yang akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sedangkan, ketika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka akan menimbulkan kekecewaan terhadap pelanggan.

Pelayanan

Menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 (dalam Pasolong, 2013) “Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Moenir (2014:26-27) bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Sedangkan, menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dan terjadi interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yang dimana tujuannya untuk melayani setiap pelanggan dengan baik dengan rangka usaha memenuhi kepentingan pelanggan sesuai dengan hak dan kebutuhannya.

Pelayanan Publik

Menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela (2005:5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diketahui pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tujuannya untuk melayani masyarakat yang memiliki kepentingan masing-masing.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU Kesehatan No.36, 2009). Menurut Notoatmodjo (2003:89) Pelayanan Kesehatan Masyarakat merupakan sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventive* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitasi (pemulihan). Sedangkan menurut Azwar (2010:40) yaitu pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan penyedia jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh lembaga untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun PNS, dan TNI / POLRI, Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

BPJS kesehatan bernama BPJS ketenagakerjaan (dahulu bernama jamsostek) merupakan program pemerintah dalam Kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan), yang di kelola oleh PT Askes Indonesia (persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014.

Rumah Sakit

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan.

Definisi struktural rumah sakit adalah suatu fasilitas yang memberikan perawatan rawat inap dan pelayanan untuk observasi, diagnose, dan pengobatan aktif untuk individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis, dan rehabilitas yang memerlukan pengarahannya dan pengawasan seorang dokter setiap hari dan definisi fungsional rumah sakit komunitas adalah suatu institusi dengan tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pribadi dengan memanfaatkan sumber yang dimiliki secara efektif untuk kepentingan masyarakat.

Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Pohan (2007) bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Yaitu kepuasan pasien adalah rasa emosional yang diberikan oleh pasien yang dimana apabila pelayanan kesehatan yang ia terima sesuai dengan apa yang diharapkan maka pasien akan menunjukkan rasa puas tersebut, melalui kunjungan ulang ke tempat pemberi pelayanan tersebut. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Tjiptono (2005:145), yaitu bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya yang mana kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas kepada perusahaan. Sedangkan menurut Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara objektif.

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan tersebut akan mempermudah peneliti dalam hal pengelolaan data yang kemudian menjadi sebuah kesimpulan. Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Terhadap Pasien Pengguna BPJS di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Yaitu berdasarkan standar pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Sarana dan prasarana
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Terhadap Pasien Pengguna BPJS di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Terhadap Pasien Pengguna BPJS di Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau

Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang penulis lakukan selama penelitian langsung di lapangan yaitu penulis melihat bahwa prosedur pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku dari pemerintah, serta prosedur pelayanan yang digunakan cukup sederhana. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya prosedur pelayanan dan informasi tentang pelayanan kesehatan serta terdapatnya gambar alur prosedur pelayanan yang terpampang di dinding ruangan bagian instalasi rawat inap rumah sakit sehingga pasien BPJS dapat melihat langsung informasi-informasi mengenai pelayanan kesehatan. Setiap pasien yang datang berobat hanya perlu menunjukkan kartu BPJS asli dan fotokopi, KTP asli dan fotokopi, serta membawa surat rujukan dari puskesmas atau dokter keluarga. Namun, dalam pelaksanaannya pihak rumah sakit hanya menempatkan 1 (satu) orang petugas di bagian loket pendaftaran instalasi rawat inap, sedangkan pasien yang ingin berobat cukup banyak sehingga pasien harus mengantri lebih lama sebelum mendapatkan pelayanan, yang dimana pasien yang sakit tersebut semakin sakit karena harus menunggu antrian, serta jaringan internet yang terkadang gangguan yang menyebabkan proses pemberian pelayanan kepada pasien menjadi terhambat. Hal ini tentu saja berbanding terbalik dengan teori

menurut Kep MENPAN No. 63 tahun 2007 yang menyebutkan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan harus memiliki kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama penelitian langsung di lapangan yaitu dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau kepada pasien pengguna BPJS baik dari proses pendaftaran administrasi sampai penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan kesehatan masih kurang efektif, waktu penyelesaian yang terbilang cukup lambat dan lama dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yang dimana dapat dilihat bahwa proses pendaftaran administrasi di bagian loket pendaftaran dapat memakan waktu lumayan lama yaitu mengantri sekitar 1 (satu) jam sebelum dapat dilayani, untuk masuk ke dalam ruangan rawat inap pun pasien harus menunggu sekitar 2 (dua) jam sebelum dapat masuk ke ruangan rawat inap tersebut, pasien yang tadinya sakit dapat semakin sakit karena harus menunggu terlalu lama sebelum mendapatkan pelayanan, belum lagi terkadang kunjungan dokter ke ruangan-ruangan yang terkesan molor dari waktu yang telah ditetapkan yaitu yang jadwal awalnya jam 09.00 a.m harus melakukan kunjungan dan pemeriksaan ke ruangan-ruangan rawat inap molor menjadi jam 12 p.m yang menyebabkan pasien lambat untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan. Hal ini tentu saja berbanding terbalik dengan teori menurut Kep MENPAN No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan harus ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat juga dilihat dari petugas yang memberikan pelayanan, dimana dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada setiap pasien pengguna BPJS dan yang mendapatkan pelayanan tersebut merasa puas akan pelayanan yang didapatkan.

Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat dilihat bahwa rincian biaya pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai sudah cukup transparan kepada pasien BPJS dan pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS selama berobat tidak dikenakan biaya pelayanan atau pelayanan tersebut gratis, selama pelayanan tersebut ditanggung oleh BPJS serta pihak rumah sakit tidak meminta biaya tambahan jika pasien mengikuti prosedur dan sesuai dengan golongan kelasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian langsung di lapangan yaitu penulis melihat bahwa biaya pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai yaitu cukup transparan kepada setiap pasien BPJS yang berobat di RSUD dr. Abdul Rivai sehingga pasien BPJS dapat mengetahui apa saja biaya pelayanan yang dikeluarkan dari penggunaan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kemudian, dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada pasien rumah sakit tidak mengenakan biaya pelayanan atau pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS tersebut gratis selama pelayanan yang didapatkan tersebut ditanggung oleh BPJS, terkecuali pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, seperti pasien meminta untuk naik kelas ruangan yang tidak sesuai dengan golongan kelasnya serta pelayanan dan peralatan medis yang tidak ditanggung oleh BPJS maka pasien harus menanggung biaya tambahan tersebut. Hal ini sesuai dengan teori menurut Kep MENPAN No. 63 tahun 2003 yang dimana bahwasanya biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian langsung di lapangan yaitu penulis melihat bahwa produk atau jenis pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau sudah lumayan lengkap dan memadai untuk menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pasien BPJS, adapun produk/jenis pelayanan tersebut ialah pelayanan administrasi (umum dan rekam medik), pelayanan medis (rawat jalan dan rawat inap), pelayanan dokter spesialis, pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, pelayanan pemeriksaan radiologi, pelayanan pemeriksaan laboratorium, pelayanan fisioterapi, pelayanan okupasi, pelayanan vct, pelayanan rawat darurat, pelayanan gizi, pelayanan *ambulance*, pelayanan pemulasaraan jenazah, pelayanan pengisian oksigen, dan pelayanan pemeriksaan kesehatan (MCU) , serta dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pihak rumah sakit selalu menyesuaikan dengan keluhan dan kebutuhan pasien sehingga pasien mendapatkan pelayanan dan penanganan yang tepat. Hal ini sesuai dengan teori menurut Kep MENPAN No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan sehingga pasien mendapatkan pelayanan dan penanganan yang tepat mengenai keluhan dan kebutuhannya.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau masih kurang memadai terutama ruangan untuk rawat inap yang masih kurang untuk

menampung pasien BPJS, sehingga pasien yang datang berobat ditempatkan terlebih dahulu di lorong-lorong rumah sakit sembari menunggu ruangan rawat inap yang kosong karena pasien yang masuk dan keluar dari rumah sakit harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku dan sesuai dengan keputusan dokter yang bertanggung jawab. Selain itu, sarana yang kurang memadai seperti tempat parkir yang kurang luas untuk menampung kendaraan masyarakat/pasien, fasilitas seperti kipas angin dan ac yang kurang memadai, serta kurangnya fasilitas tempat duduk di bagian loket pendaftaran rawat inap yang sehingga pasien harus antri dengan cara berdiri yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau kepada pasien BPJS masih kurang maksimal. Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Kep MENPAN No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa penyedia sarana dan prasarana pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai tentu saja penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kenyamanan kepada pasien, namun, fakta yang ditemukan di lapangan yaitu sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau sarana dan prasarana yang kurang memadai dan menunjang dalam pemberian pelayanan kepada pasien.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau sebagai instansi pelayanan publik pada akhirnya harus memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pasien, karena harapan dari setiap masyarakat khususnya bagi pasien pengguna BPJS yang tinggal di Kabupaten Berau sudah cukup bagi mereka untuk dapat memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Masyarakat tentunya berharap bahwa pelayanan kesehatan yang memuaskan tidak hanya secara fisik, namun juga secara batin.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis selama penelitian langsung di lapangan yaitu penulis melihat bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai yaitu RSUD dr. Abdul Rivai memiliki petugas maupun tenaga medis yang berkualitas dan cukup kuantitasnya untuk melayani setiap pasien yang ingin berobat ke RSUD dr. Abdul Rivai, dalam memberikan pelayanan petugas maupun tenaga medis melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan kompetensi dan keahlian di bidang masing-masing, tidak ada perbedaan perlakuan dan pelayanan antara pasien umum dan pasien BPJS atau asuransi lainnya semua dilayani secara

kompeten dan teliti, hanya saja masih terdapat beberapa perawat yang sikap dan perilakunya kurang tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan pasien merasa kurang puas dan nyaman akan pelayanan yang diterima. Hal ini tidak sesuai dengan teori menurut Kep MENPAN No. 63 tahun 2003 yang menyebutkan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan yang dimana pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai belum mampu memberikan pelayanan yang ramah dan tanggap kepada pasien.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai Terhadap Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Faktor Pendukung

Faktor-faktor yang mendukung dalam proses pelayanan kepada pasien pengguna BPJS yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) seperti petugas, tenaga medis baik perawat maupun dokter yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau yaitu merupakan pegawai dan tenaga medis yang berkualitas dan cukup kuantitasnya yaitu berpendidikan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan dan perawatan kepada pasien BPJS serta RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau memiliki peralatan-peralatan medis yang menunjang dan layak digunakan untuk pelaksanaan dan pemberian pelayanan kepada pasien pengguna BPJS.

Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada pasien pengguna BPJS yaitu adalah sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau masih kurang memadai untuk menunjang pelaksanaan dan pemberian pelayanan kepada pasien BPJS yaitu ruangan rawat inap yang kurang memadai untuk menampung semua pasien yang datang untuk berobat, jaringan internet yang terkadang gangguan di bagian loket pendaftaran, fasilitas yang ada di ruang rawat inap seperti kipas angin dan ac yang kurang layak untuk digunakan, fasilitas tempat duduk di bagian loket pendaftaran yang tidak ada sehingga menyebabkan masyarakat/pasien BPJS antri dengan berdiri, halaman parkir yang kurang luas sehingga pasien susah untuk memarkirkan kendaraannya, serta obat-obatan yang kosong dari distributor sehingga menyebabkan rumah sakit mengalami krisis obat-obatan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku,

serta prosedur pelayanan yang digunakan cukup sederhana, hanya saja petugas yang ada di loket pendaftaran hanya 1 (satu) orang yang bertugas melayani pasien, sedangkan pasien yang datang untuk berobat cukup banyak sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk dilayani dan jaringan internet yang terkadang gangguan menyebabkan proses penyelenggaraan pelayanan menjadi terhambat.

2. Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Abdul Rivai kepada pasien pengguna BPJS baik dari proses pendaftaran administrasi sampai penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan kesehatan belum berjalan dengan baik dan belum mampu menjalankan tugas yang seharusnya dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang maksimal, petugas dan tenaga medis baik dokter dan perawat belum dapat memberikan waktu penyelesaian pelayanan yang efektif kepada pasien BPJS.
3. Biaya pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau sudah cukup transparan kepada setiap pasien BPJS yang berobat di RSUD dr. Abdul Rivai. Kemudian, pihak rumah sakit tidak meminta biaya atas pelayanan yang telah diterima pasien BPJS atau pelayanan tersebut gratis, jika pasien mengikuti prosedur yang telah ditetapkan serta pelayanan tersebut ditanggung oleh BPJS, terkecuali pasien meminta untuk naik kelas ruangan yang tidak sesuai dengan golongan kelasnya serta pelayanan dan peralatan medis yang tidak ditanggung oleh BPJS maka pasien harus menanggung biaya tambahan akan pelayanan yang diterima.
4. Produk atau jenis pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau sudah lumayan lengkap dan memadai untuk menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pasien BPJS, serta pemberian pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan oleh pasien, sehingga pasien menerima hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Sarana dan prasarana di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau masih kurang memadai terutama ruangan untuk rawat inap yang masih kurang untuk menampung pasien BPJS. Selain itu, sarana yang kurang memadai seperti tempat parkir yang kurang luas untuk menampung kendaraan masyarakat/pasien, fasilitas seperti kipas angin dan ac yang kurang memadai, serta kurangnya fasilitas tempat duduk di bagian loket pendaftaran rawat inap yang menyebabkan pasien harus antri dengan cara berdiri. Hal ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau kepada pasien BPJS masih kurang maksimal.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Abdul Rivai yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan cukup kuantitasnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien, petugas maupun tenaga medis dalam memberikan pelayanan serta melakukan pekerjaan mereka sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kompetensi dan keahlian di bidang masing-masing, hanya saja masih terdapat beberapa

perawat yang sikap dan perilakunya kurang baik yaitu kurang ramah dan tanggap dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan pasien merasa kurang puas dan nyaman akan pelayanan yang diterima.

7. Faktor-faktor yang mendukung dalam proses pelayanan kepada pasien pengguna BPJS yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) seperti petugas, tenaga medis baik perawat maupun dokter yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau yaitu merupakan pegawai dan tenaga medis yang berkualitas dan cukup kuantitasnya yaitu berpendidikan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan dan perawatan kepada pasien BPJS serta RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau memiliki peralatan-peralatan medis yang menunjang dan layak digunakan untuk pelaksanaan dan pemberian pelayanan kepada pasien pengguna BPJS.
8. Faktor-faktor penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada pasien pengguna BPJS yaitu adalah sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau masih kurang memadai untuk menunjang pelaksanaan dan pemberian pelayanan kepada pasien BPJS yaitu ruangan rawat inap yang kurang memadai untuk menampung semua pasien yang datang untuk berobat, jaringan internet yang terkadang gangguan di bagian loket pendaftaran, fasilitas yang ada di ruang rawat inap seperti kipas angin dan ac yang kurang layak untuk digunakan, fasilitas tempat duduk di bagian loket pendaftaran yang tidak ada sehingga menyebabkan masyarakat/pasien BPJS antri dengan berdiri, halaman parkir yang kurang luas sehingga pasien susah untuk memarkirkan kendaraannya, serta obat-obatan yang kosong dari distributor sehingga menyebabkan rumah sakit mengalami krisis obat-obatan.

Saran

1. Pihak RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau sebaiknya perlu menambah petugas dibagian loket pendaftaran dan melakukan perbaikan jaringan internet yang ada dirumah sakit sehingga proses penyelenggaraan pelayanan bisa berjalan dengan lancar.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang ada yaitu melakukan usaha-usaha perbaikan terhadap sarana dan prasarana, seperti menambah gedung untuk ruang rawat inap, mengganti fasilitas-fasilitas seperti kipas angin dan ac yang sudah tidak layak, memberikan fasilitas tempat duduk di bagian loket pendaftaran rawat inap dan memperluas tempat parkir agar pasien BPJS dapat merasa nyaman dan puas untuk berobat di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau.
3. RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau perlu mengadakan pelatihan-pelatihan pelayanan prima kepada petugas dan tenaga medis yang ada di RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau sehingga seluruh petugas maupun tenaga medis dapat bersikap ramah dalam melayani pasien.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media Publishing
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Edisi Kedua. Yogyakarta

Dokumen-dokumen:

- Keputusan Menteri Penyalahgunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan