

## KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDUL WAHAB SJAHRANIE KOTA SAMARINDA

**Bambang Aprianto<sup>1</sup>, Anwar Alaydrus<sup>2</sup>, Budiman<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menggambarkan kualitas pelayanan rawat inap program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Kota Samarinda. Fokus penelitian yang diteliti yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Kersponsifan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), data-data yang disajikan menggunakan data primer dan sekunder melalui observasi, dokumntasi, studi pustaka, dan wawancara. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada dilapangan kemudian dalam penelitian ini pengambilan data dari aparatur di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Kota Samarinda menggunakan metode purposive sampling, sedangkan data dari masyarakat digunakan metode accidental sampling. kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis data kualitatif deskriptif dengan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:337). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dilihat dari Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Kersponsifan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) sudah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat baik yang dirawat inap maupun yang dirawat jalan, Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani Kota Samarinda sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kalimantan Timur.*

**Kata Kunci:** *Kualitas, pelayanan, kesehatan, rawat, inap*

### **Pendahuluan**

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-Undang Dasar tahun 1945

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [antobenkenk@gmail.com](mailto:antobenkenk@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggungjawab pemerintah pusat dan daerah. Pada Undang-Undang Dasar tahun 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemerintah menjalankan Undang-Undang Dasar tahun 1945 tersebut dengan mengeluarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Dalam Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Adanya kewajiban bagi masyarakat untuk menjadi peserta BPJS, maka pemerintah harus menyiapkan provider atau mitra yang baik dan bermutu. Mutu memiliki perspektif yang berbeda dari para stakeholder termasuk dari masyarakat. Masyarakat yang telah membayar premi, mempunyai harapan memperoleh pelayanan yang prima. Dengan munculnya keluhan dari masyarakat, hal ini menjadi isu yang menarik untuk dijadikan penelitian yang komprehensif dan bisa menjadi evaluasi pelaksanaan BPJS yang sudah berjalan beberapa tahun ini. Pihak BPJS sudah berupaya dalam kendali mutu pelayanan disetiap Provider. Dengan mengetahui kepuasan pasien dapat menjadi informasi penting dalam pelaksanaan pelayanan BPJS apakah sudah memberikan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie sebagai rumah sakit yang memberikan pelayanan BPJS di kota Samarinda membuat penulis tertarik melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie. Berdasarkan dari hasil observasi penulis menemukan beberapa permasalahan antara lain:

- 1) Tingkat kepuasan pelayanan yang rendah yang diterima peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dari pihak rumah sakit serta fasilitas apa saja yang mereka dapat dari hak-hak yang harus dipenuhi oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie.
- 2) Kurang memadainya ruangan Askes center serta loker pengurusan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie serta minimnya informasi yang ada membuat proses administrasi menjadi lamban dan berbelit-belit yang mengakibatkan persepsi masyarakat pengguna BPJS

terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie semakin rendah.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul: “Kualitas Pelayanan Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) DI Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyadang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dalam permen PAN No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Definisi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007:59) Diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Geotseh dan Davis (dalam Ibrahim, 2008:23) merumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan.

### ***Teori Pelayanan Publik***

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik yang dimaksud pelayan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut Sinambela (2010:128) Adalah sebagai setiap kegiatan yang di lakukan 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. Jadi pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau pihak pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dan sesuai

dengan haknya.

Dari beberapa pendapat dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

### ***Pelayanan Kesehatan***

Dalam upaya mensejahterakan rakyat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan pada rakyatnya. Karena kesehatan masyarakat sangat berpengaruh penting dalam perkembangan atau kemajuan suatu negara. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 1 (ayat 11) pengertian upaya atau pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat. 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 Rehabilitas (pemulihan). Sedangkan menurut Lumenta (2005:62) Pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang berlaku antara masyarakat dan mempunyai tujuan untuk mengatasi, menetralisasi, atau menormalisasi semua masalah kesehatan atau semua penyimpangan terhadap keadaan medis yang normative.

Bedasarkan uraian dan teori-teori diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang memadai dan memiliki mutu dan kualitas yang baik serta terjangkau dalam segi biaya merupakan pelayanan yang terpenting dan dibutuhkan oleh masyarakat.

### ***Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)***

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU No.24 Tahun 2011 tentang BPJS).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN) Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial

dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

### ***Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)***

Ada dua jenis pelayanan yang diperoleh peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), yaitu berupa pelayanan kesehatan atau medis serta akomodasi dan ambulans (non medis). Ambulans diberikan kepada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).

Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis. Pelayanan promotif dan preventif meliputi:

- 1) Penyuluhan kesehatan perorangan meliputi faktor resiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
- 2) Imunisasi dasar meliputi BCG, DPT, Hepatitis B, Polio, dan Campak.
- 3) Keluarga Berencana meliputi kontrasepsi dasar, vasektomi, dan tubektomi.
- 4) Skrining kesehatan diberikan secara selektif yang ditunjukkan untuk mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak lanjut dari penyakit tertentu.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan deskripsi/gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu tentang “Kualitas Pelayanan Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda”

Adapun fokus Penelitian pada skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda, antara lain:

- 1) Kualitas pelayanan sebagai berikut:
  - a) *Tangibles* (Berwujud)
  - b) *Reliability* (Kehandalan)
  - c) *Responsive* (Keresponsifan)
  - d) *Assurance* (Jaminan)
  - e) *Empathy* (Empati)
- 2) Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan rawat inap peserta badan penyelenggara jamian sosial di rumah sakit umum daerah abdul wahab sjahranie.

## **Hasil Penelitian**

### ***Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial***

Kualitas pelayanan peserta program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan fokus dari penelitian ini. Penulis akan meneliti kualitas pelayanan yang terbagi dalam 5 poin yaitu *Tangibles* (berwujud/bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsives* (cekatan/respon), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

#### *Bukti Fisik (Tangibles)*

Kondisi fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda ini sudah cukup baik dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien dan keluarga pasien namun masih ada beberapa masalah yang disampaikan para keluarga dan kerabat pasien yang menurut penulis hanya perlu ketegasan dari para petugas dan staff yang bertugas diruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda.

Segala sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sudah cukup memuaskan dan mampu memenuhi kebutuhan pasien peserta jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dirawat diruangan perawatan rawat inap. Namun masih ada beberapa masalah yang dihadapi oleh pasien dan keluarga pasien dalam melakukan registrasi di BPJS Center atau Askes Center karna terkendala ruangan tunggu yang sempit membuat pelayanan menjadi tidak nyaman karna harus mengantri lama.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, penulis menganalisa bahwa dari segi sarana dan prasarana yaitu ruang perawatan, ruang pelayanan administrasi dan fasilitas lainnya maka dapat dikatakan bahwa beberapa fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie sudah cukup baik, kondisi fisik bangunan dan fasilitas yang tersedia sudah memadai dan terawatt. Namun masih ada masalah seperti kurang luasnya ruang tunggu di Askes center sehingga sering terjadi antrian yang berlebih sampai keluar ruangan dan tidak kebagian tempat duduk. Kondisi ini yang masih sering dikeluhkan oleh pasien dan keluarga pasien.

Kemudian mengacu pada konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan public menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh bukti langsung dari penyedia layanan, sedangkan pada kenyataannya harus ada yang dibenahi atau ditinjau kembali oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda untuk menciptakan layanan yang berkualitas khususnya untuk pasien pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mana keadaan dari sarana dan prasarana yang masih kurang sehingga tidak dapat meingkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga dimuat dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 yang

menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan, dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sudah cukup baik dan memadai namun masih ada yang perlu ditinjau untuk memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan berkualitas.

*Keandalan (Reliability)*

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien dilihat dari pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat, tepat dan memuaskan serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, dijalankan dengan tepat dari segi keandalan yang dapat dilihat dari pengetahuan tenaga kesehatan dengan pengetahuan dari tingkat pendidikan dokter, perawat dan bidan serta staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda.

Dari wawancara yang dilakukan penulis kepada para kerabat dan saudara pasien yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie maka dapat penulis jelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat pelaksana sudah cukup memuaskan bagi para pasien serta keluarga pasien, pelayanan yang diberikan secara profesional dan handal sudah dirasakan oleh pasien dan keluarga pasien pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, tindakan pelayanan yang dilakukan oleh perawat pelaksana selalu diawasi oleh dokter yang bertugas merawat para pasien sudah baik dan setiap keluhan yang dirasakan oleh pasien para perawat selalu berusaha merespon dan memberikan pelayanan yang terbaik terbukti dengan tabel dibawah ini.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat pelaksana dalam hal kehandalan sudah baik dan cekatan sehingga pasien dan keluarga pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang di berada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Para perawat pelaksana mampu memberikan kesan yang baik kepada para pasien, para perawat berusaha untuk tidak melakukan kesalahan dan berusaha sebaik mungkin sana melakukan tindakan keperawatan seperti memberi obat, menyuntikan obat, memasang dan mengganti infuse, perawatan luka dan lain-lain perawat selalu menginformasikan kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan dan akan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap tindakan yang diberikan kepada para pasien yang dirawat inap.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dilapangan, maka dapat dilihat bahwa kemampuan staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan konsep 5 (lima) dimensi pelayanan publik menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) menyatakan bahwa kehadiran yang berjalan dengan optimal akan menghasilkan layanan yang berkualitas. Dalam hal ini pelayanan yang dijanjikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjaranie Kota Samarinda sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat dikatakan staff dan petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjaranie Kota Samarinda memiliki keandalan yang cukup baik dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada para pasien baik pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maupun yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.

#### *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Daya tanggap perawat pelaksana dalam menanggapi setiap keluhan dari pasien sangat baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan yang tinggi terhadap respon dari para perawat pelaksana dan staff yang lain, para perawat selalu siap untuk memberikan tindakan dan memenuhi segala kebutuhan para pasien perawat juga selalu memberikan pelayanan yang tepat dan peduli terhadap tindakan yang diberikan. ini sangat berdampak baik bagi pasien dan juga rumah sakit karna telah berhasil memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maupun yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa staff dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjaranie Kota Samarinda mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa, serta para staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjaranie berusaha menanggapi dan memahami segala keinginan dan kebutuhan pasien dapat dilihat dari pelayanan petugas kesehatan yang ada di setiap ruangan perawatan rawat inap yang selalu merespon dengan baik dan dengan tanggap terhadap setiap keluhan para pasien tanpa membeda-bedakan pasien pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ataupun yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.

Kemudian menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) yang membahas 5 (lima) dimensi pelayanan publik, bahwa daya tanggap yakni berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan Staff dan petugas untuk memberikan jasa secara cepat dengan melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, memberikan informasi mengenai kepastian waktu pelaksanaan pelayanan, serta tanggap dalam keinginan pasien. Sehingga dapat dikatakan bahwa daya tanggap staff dan petugas sudah cukup optimal atau berkualitas dalam hal memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.

#### *Jaminan (Assurance)*

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan para staff dan para petugas dalam meyakinkan kepercayaan pasien serta keluarga dan kerabat pasien akan

pelayan kesehatan yang professional serta tepat waktu, serta peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai pemberi jaminan biaya sehingga para pasien dapat pelayanan kesehatan tanpa harus memikirkan biaya.

Dari hasil wawancara diatas maka dapat penulis artikan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie telah memberikan pelayanan secara professional baik dari tindakan pelayanan maupun ketepatan waktu kepada pasien, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial juga sudah memberikan jaminan biaya dari segala tindakan maupun obat-obatan yang digunakan sehingga pasien dan keluarga pasien tidak perlu memikirkan biaya pengobatan hingga sembuh semua biaya sudah ditanggung oleh Negara melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalkan setiap tindakan yang dilakukan sesuai prosedur yang sudah ada, adapapun tindakan medis yang tidak ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jamnian Sosial adalah :

- 1) Pelayanan kesehatan untuk tujuan kecantikan
- 2) Pelayanan kesehatan untuk mengatasi Infertilitas
- 3) Pelayanan meratakan gigi
- 4) Pelayanan kesehatan akibat ketergantungan obat-obatan
- 5) Gangguan kesehatana akibat menyakiti diri sendiri
- 6) Gangguan kesehatan atau kecelakaan akibat menjalani hoby
- 7) Pelayanan kesehatan yang tidak sesuai prosedur

Jaminan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat pelaksan kepada para pasien sudah mampu membuat para pasien merasa aman dan nyaman berkat pelayanan perawat pelaksana yang terlihat tidak kebingungan dan gegabah dalam mengambil tindakan perawat selalu berusaha sabar dan tenang dan selalu mengkomunikasikan setiap tindakan yang dilakukan sehingga para pasien percaya terhadap perawat pelaksana. kemudian tindakan yang diberikan perawat pelaksana kepada pasien pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maupun pasien yang tidak menggunakan jaminan kesehatan sudah berjalan dengan sangat baik tanpa ada pembedaan pelayanan. Jaminan biaya juga sudah diatur dan dibuat semua prosedurnya agar bisa ditanggung sepenuhnya oleh pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial asal ketentuan dan syarat dari Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie sudah sesuai dan terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada key informan dan informan, penulis menganalisa bahwa staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sudah ramah dalam memberikan pelayanan kepada para pasien rawat inap, pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sudah memberikan petunjuk dan alur yang jelas dalam melakukan pelayanan kepada para pasien serta menjamin pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan namun dalam hal cepat dalam pelayanan masih belum optimal karena dalam pengurusan administrasi di Askes Center masih banyak pasien dan keluarga pasien yang harus mengatri dalam pelaksanaannya dikarnakan ruangan yang kurang luas dan jumlah petugas yang tidak seimbang dengan banyaknya pasien.

Jika disesuaikan dengan KEPMENPAN No.58 Tahun 2002 maka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, maka harus didukung dengan kepastian pelaksanaan pelayanan. Dalam hal jaminan ketepatan waktu penyelesaian tugas, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa telah ada jaminan waktu penyelesaian. Sehingga dalam bahasan mengenai jaminan (Assurance) yang diberikan oleh staff dan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda masih belum optimal dalam pelayanannya.

#### *Empati (Empathy)*

Empati para perawat kepada pasien yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda ini sangatlah besar, para perawat sangat sopan, santun dan juga perhatian terhadap para pasien mereka juga mencoba memahami dan mengerti setiap kebutuhan dan keluhan para pasien tanpa membedakan perlakuan kepada pasien pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maupun yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa ketegasan yang dilakukan oleh staff dan petugas kepada para pasien sudah cukup baik dan memberikan perhatian kepada setiap pasien tanpa membedakan perlakuan kepada pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.

Didalam konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan menurut Zeithmal-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2010:135) untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan ketegasan, perhatian dan sikap tidak ada diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh staff dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sehingga pasien sebagai penerima layanan merasa puas dan nyaman terhadap hasil pelayanan kesehatan yang diterima, dalam hal ini empati yang diberikan staff dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda kepada pasien sudah cukup baik.

### ***Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie***

#### *Faktor Pendukung*

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ada beberapa faktor pendukung yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesetian kepada para pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda antara lain sebagai berikut:

- a) Sarana dan prasaran di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda yang sudah memadai dan cukup lengkap sehingga dapat

menunjang kinerja staff dan petugas dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

- b) Sumber daya manusia yang professional dalam kinerjanya seperti staff dan petugas yang sudah ahli dan andal dalam menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

#### *Faktor Penghambat*

Dalam pelaksanaan pelayanan rawat inap bagi pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda ada beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kenyamanan pasien maupun staff dan petugas. Sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Antara lain sebagai berikut :

- a. Ada beberapa sarana prasarana yang tidak sesuai dengan banyaknya pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial antara lain :
  - Ruang Askes center kurang luas
  - Loker administrasi kurang
  - Papan informasi kurang
  - Tempat duduk kurang memadai
- b. Minimnya pengetahuan para pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengenai alur pelayanan dan administrasi.
- c. Jumlah keluarga pasien yang terlalu banyak yang membuat ruang gerak dokter dan petugas kesehatan menjadi terganggu.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sarana dan prasarana yaitu ruang pelayanan kesehatan, alat-alat medis dan sarana pendukung lainnya sudah cukup optimal dan memuaskan bagi para pasien, namun masih ada masalah diruangan tunggu pengurusan administarsi Askes center yaitu kondisi ruangan yang kurang luas sehingga sering terjadi antrian yang cukup panjang sehingga membuat pasien tidak nyaman. Dapat dikatakan bahwa bukti langsung dari segi sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjaranie Kota Samarinda sudah cukup optimal namun masih ada yang harus diperbaiki agar pelayanan bisa lebih optimal.

- 2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda telah memiliki staff dan petugas yang andal dan mampu melaksanakan tugasnya dengan sangat baik serta para staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda telah ahli dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan kesehatan seperti alat-alat medis dan perangkat komputer.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda dalam melakukan pelayanan baik pelayanan medis maupun pelayanan administrasi sudah cukup baik. Para staff dan petugas yang ada disetiap ruangan rawat inap dan ruangan lain yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sudah tanggap terhadap pasien yang datang khususnya terhadap pasien yang datang dalam keadaan darurat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda kepada pasien rawat inap mengenai jaminan pelayanan yang meliputi keramahan, kesopanan, legalitas, tepat waktu dan jaminan biaya sudah cukup baik. Pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial memiliki prosedur dan persyaratan administrasi yang jelas agar seluruh biaya perawatan ditanggung oleh pemerintah melalui program jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sehingga untuk masalah jaminan baik yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda maupun dari pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sudah cukup baik dan memuaskan.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati yang dilaksanakan oleh para staff dan petugas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sudah cukup baik karena pelayanan yang diberikan para staff dan petugas sangat jelas dan tidak ada diskriminasi kepada para pasien.

6) Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ada beberapa faktor pendukung yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesetun kepada para pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda antara lain sebagai berikut:

a) Sarana dan prasaran di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda yang sudah memadai dan cukup lengkap sehingga dapat menunjang kinerja staff dan petugas dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

b) Sumber daya manusia yang professional dalam kinerjanya seperti staff dan petugas yang sudah ahli dan andal dalam menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

7) Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pelayanan rawat inap bagi pengguna jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda ada beberapa faktor penghambat yang

dapat mempengaruhi kenyamanan pasien maupun staff dan petugas. Sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Antara lain sebagai berikut :

- a) Ada beberapa sarana prasarana yang tidak sesuai dengan banyaknya pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial antara lain :
  - Ruang Askes center kurang luas
  - Loker administrasi kurang
  - Papan informasi kurang
  - Tempat duduk kurang memadai
- b) Minimnya pengetahuan para pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengenai alur pelayanan dan administrasi.
- c) Jumlah keluarga pasien yang terlalu banyak yang membuat ruang gerak dokter dan petugas kesehatan menjadi terganggu.

### **Saran**

- 1) Sarana dan Prasarana  
Dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sebaiknya memperluas ruang tunggu di Askes Center sehingga penumpukan pasien bisa dihindari. Penambahan staff dibagian ini juga diperlukan agar pelayanan bisa lebih cepat mengingat banyaknya pasien yang menggunakan jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- 2) Informasi  
Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie dan pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial harus menambah informasi dan melakukan sosialisasi kepada para pasien yang ingin dirawat inap agar dapat lebih memahami prosedur dan proses administrasi serta segala persyaratan yang dibutuhkan oleh pasien rawat inap.
- 3) Implementasi dari aturan pasien  
Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda harus mempertegas aturan yang mengatur jumlah kerabat pasien yang berkunjung dan menjaga pasien yang sedang dirawat inap serta pembatasan jumlah barang yang dibawa para pasien sehingga tidak mengganggu ruang gerak dari para petugas seperti Dokter dan perawat pelaksana.

### **Daftar Pustaka**

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lumenta, Benyamin. 2005. *Pelayanan Medis Citra, Konfil dan Terapan*. Yogyakarta: Cancius.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta:

*Rineka Cipta.*

*Sinambela, Lijan Poltak 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.*

*Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.*

***Dokumen:***

*Menteri PAN, 2014. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta: Kementerian PAN.*

*Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Kebijakan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.*

*Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2009. tentang Kesehatan. Sekretariat Negara. Jakarta.*

*Republik Indonesia. 2011. Undang-Undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2011. tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sekretariat Negara. Jakarta.*