

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN PEMEGANG KARTU BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT MULIA HATI WONOGIRI

Oleh
Oryza Donandro

Abstrak

This study aimed to describe the quality of health care for patients BPJS Program at the Hospital Noble Heart Wonogiri. The method used is descriptive quantitative data collected by questionnaire and documentation. The samples used in this study is 43 people. Data analysis techniques used using descriptive statistical analysis using frequency distribution table. Results of the data analysis we concluded the service quality Noble Heart Hospital on patients Wonogiri BPJS cardholders using indicators of quality of service, is as follows: Indicators of reliability (reliability) based on research results is quite good. Indicator responsiveness (responsiveness) less employees to respond to patient complaints. Indicators assurance (guarantee) based on research results is quite good. Indicators empathy (attention) based on the research results have been good. Indicators of real evidence (tangibles) based on the results of the study are adequate.

Keywords: Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

Pendahuluan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Mengingat bahwa sebuah negara akan bisa menjalankan pembangunan dengan baik apabila didukung oleh masyarakat yang sehat secara jasmani dan rohani. Untuk

mempertahankan pelanggan, pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Permasalahan juga tampak dari beberapa pengguna jasa rumah sakit yang masih banyak keluhan dari pelayanan yang diberikan, ini terlihat dari masih banyaknya dijumpai keluhan tentang pelayanan yang lamban, adanya perilaku petugas perawat yang kurang ramah dan tidak komunikatif.

Penerepan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan justru merugikan warga secara nasional,

system kepesertaan BPJS kesehatan yang demikian menunjukkan tidak adanya sinkronisasi antara BPJS kesehatan dengan Pemprov dan kementerian kesehatan secara baik. Seolah-olah BPJS dipaksakan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 tanpa disertai dengan kesiapan pelaksanaan secara matang, warga miskin dan rentan miskin menjadi peserta JKN dan Jamkesmas adalah yang banyak dirugikan, karena dipaksa melakukan pembayaran layanan kesehatan selama terdaftar di BPJS. Tidak baiknya system layanan kesehatan BPJS ini sudah terlihat sejak dikeluarkannya SK Menteri Kesehatan RI pada tahun 2013 dengan menunjuk PT ASKES sebagai operator pelaksanaan KJS DKI Jakarta bersama layanan kesehatan provinsi Jawa Barat dan Aceh secara bersamaan sebagai bentuk uji coba pelaksanaan program BPJS. Terbukti layanan kesehatan KJS DKI menjadi tidak berjalan semestinya di bawah kendali PT Askes, terjadi ketidaktepatan sasaran dan layanan kesehatan yang tidak maksimal yang sangat merugikan warga DKI. Pada system layanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, protes para dokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, padahal anggaran sudah direlokasikan oleh APBN yang bernilai triliunan. Warga juga belum memahami mekanisme layanan yang diterapkan dalam program BPJS. Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini di peroleh karena Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar (Aditama, 2003). Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa Rumah Sakit, baik yang di rawat maupun yang hanya berobat.

Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk menggunakan BPJS. Sebagian masyarakat miskin pemegang kartu BPJS masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien Pemegang Kartu BPJS di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Artinya, penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien Pemegang Kartu BPJS di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri.

Dalam penelitian ini sebagai populasinya adalah semua pasien Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri yaitu pasien BPJS dan non BPJS pada bulan Agustus s/d Desember 2014 yaitu sejumlah 718 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien pemegang kartu BPJS, dengan besar sampel ditentukan sebanyak 20% yaitu sebesar 43 responden.

Hasil Dan Pembahasan

Dari keseluruhan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien Pemegang Kartu BPJS di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri sesuai dengan indikator-indikator penentu kualitas pelayanan, meskipun masih ada kendala-kendala ataupun masalah yang terjadi.

1. Reliability (kehandalan)

Keandalan pegawai akan membawa kepercayaan penerima layanan terhadap pelayanan berkaitan dalam menangani masalah secara cepat dan tepat kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian dapat peneliti kemukakan bahwa keandalan pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien pemegang kartu BPJS sudah baik, hal tersebut nampak dari adanya prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana, di mana alur pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu masyarakat yang berobat (pasien baru) datang ke rumah sakit dengan menunjukkan kartu identitas diri/KTP ataupun kartu BPJS bagi yang memiliki. Apabila pasien lama cukup menunjukkan kartu berobat yang diperoleh dari Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dan cukup menunjukkan kartu BPJS dengan menunjukkan kartu BPJS pada saat melakukan pendaftaran. Selanjutnya pasien menunggu untuk proses panggilan pemeriksaan/ pengobatan dari tim medis dan setelah melakukan pemeriksaan, pasien menyerahkan resep obat dibagian pengambilan obat dan menunggu pengambilan obat dan selanjutnya pasien pulang.

Sedangkan keandalan Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam hal efisiensi waktu pelayanan masih lambat, walaupun untuk proses pendaftaran

sampai dengan pemeriksaan memerlukan waktu sekitar 20-45 menit, tetapi jika ramai bisa mencapai 60 menit. Mengenai efisiensi waktu dalam proses pelayanan terutama pada pendaftaran yang masih lambat dapat dilihat dari banyak atau tidaknya kunjungan masyarakat/ pasien yang sedang berobat di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri. Hal ini disebabkan pegawai di bagian loket pendaftaran hanya 1 orang petugas dan saat pendaftaran tidak menggunakan komputerisasi hanya manual.

Keandalan pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien pemegang kartu BPJS sudah baik, hal tersebut nampak dari adanya prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana, di mana alur pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu masyarakat yang berobat (pasien baru) datang ke rumah sakit dengan menunjukkan kartu identitas diri/KTP ataupun kartu BPJS bagi yang memiliki. Apabila pasien lama cukup menunjukkan kartu berobat yang diperoleh dari Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dan cukup menunjukkan kartu BPJS dengan menunjukkan kartu BPJS pada saat melakukan pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 234) yang menyatakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu asas transparansi, dimana pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Namun efisiensi waktu dan tenaga administrasi tidak sesuai karena masih terlalu lama dan manual dalam

mencatat data pasien dan tenaganya hanya satu.

Untuk prinsip pelayanan publik sudah sesuai seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 235) yaitu prinsip kesederhanaan dan kejelasan. Pada prinsip kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, serta prinsip kejelasan yaitu :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

2. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness meliputi sikap tanggap dari pegawai untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan serta kesiapan dari petugas untuk memberikan pelayanan dengan segera kepada pasien. Daya tanggap pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam melayani pasien khususnya dalam membantu kesulitan pasien berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sabar dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dirasakan pasien dari cara petugas memperlakukan mereka dengan sabar setiap ada kesulitan dan keluhan.

Daya tanggap pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam melayani pasien khususnya dalam membantu kesulitan pasien berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai sabar dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini dirasakan pasien dari cara petugas

memperlakukan mereka dengan sabar setiap ada kesulitan dan keluhan.

Hal ini jelas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 235), khususnya prinsip pelayanan publik kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Sedangkan pada aspek kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang obyektif berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri mengutamakan penanganan pelayanan terlebih dahulu demi kesembuhan pasien. Pasien merasa diperlakukan sama (adil) oleh petugas Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan pasien dan mereka bersikap obyektif terhadap seluruh pasien tanpa membedakan latar belakang pasien.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 234) bahwa pelayanan publik harus menganut asas tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

3. Assurance (jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan instansi untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pengguna layanan dan kepercayaan dapat terwujud dengan melihat proses pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ketrampilan dan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah

baik, di mana dalam meningkatkan kualitas SDM-nya atau pengembangan sumber daya manusia melalui program diklat yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan ketrampilannya dalam menjalankan kegiatan dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada seluruh elemen masyarakat yang berobat, meskipun masih ada keluhan dari masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 235) bahwa pelayanan publik harus menganut prinsip akurasi dan keamanan. Dimana pada prinsip akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Sedangkan pada aspek keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

4. *Empathy* (perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian dapat peneliti simpulkan bahwa pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam memberikan pelayanan kepada pasien kurang ramah dan kurang serius dalam menanggapi keluhan pasien, namun pada dasarnya pihak Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri selalu menerapkan adanya komunikasi yang terjalin baik antara pegawai satu dengan pegawai yang lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Apabila ada kasus atau masalah maka antara pegawai dapat saling tukar pikiran untuk mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan masalah tersebut sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien sebagai penerima pelayanan Pihak Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri mempunyai kepedulian (komunikasi) yang tinggi dalam memberikan perhatian kepada pasien. Pihak masyarakat/ pasien yang berobat

berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga kedua belah pihak saling menjalankan hak dan kewajiban masing-masing, antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak penerima (pengguna) pelayanan kesehatan.

Kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien menurut penulis jelas bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 235) bahwa petugas pelayanan publik harus selalu menjaga kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

5. *Bukti Nyata (tangibles)*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pasien belum merasa puas dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri yang terdiri dari dua bagian yaitu sarana umum dan sarana medis. Sarana umum merupakan sarana yang digunakan untuk membantu proses pelayanan kepada pasien yang meliputi komputer, telepon, alat-alat tulis serta draft data pasien sedangkan sarana (medis) penunjang pelayanan yaitu alat medis yang digunakan untuk menolong dan merawat pasien, misalnya alat-alat medis kesehatan dan alat transportasi (ambulance).

Hal tersebut dikarenakan sarana penunjang yang tersedia belum memadai, yaitu tentang keadaan kebersihan toilet dan keadaan tempat parkir yang kurang tertata rapi, serta tidak adanya pembatas antara parkir pegawai dengan masyarakat yang berobat. Guna meningkatkan kepuasan pasien maka untuk kedepannya pihak

Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri harus segera membenahi fasilitas tempat parkir yang luas dan agar pegawai maupun masyarakat yang berobat dapat parkir dengan rapi dan teratur.

Berdasarkan kenyataan tersebut, tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005: 235) yaitu prinsip kelengkapan sarana dan prasarana serta prinsip kenyamanan. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Sedangkan prinsip kenyamanan ditunjukkan dengan lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penutup

Dari pembahasan yang telah disampaikan diatas mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri terhadap pasien pemegang kartu BPJS yang menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Indikator *reliability* (keandalan) berdasarkan hasil penelitian cukup baik; ditunjukkan dengan adanya kejelasan alur pelayanan yang harus ditempuh pasien sudah ditempel/dipasang di tempat yang strategis serta prosedur/syarat yang mudah tidak terkesan berbelit-belit sehingga efisien.

Indikator *responsiveness* (daya tanggap) berdasarkan hasil penelitian pegawai kurang memberikan respon

terhadap keluhan pasien; ditunjukkan dengan adanya tanggapan yang kurang serius dari petugas Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam memberikan pelayanan terhadap kesulitan dan keluhan oleh pasien secara obyektif tanpa membedakan antara pasien BPJS atau pasien non BPJS.

Indikator *assurance* (jaminan) berdasarkan hasil penelitian cukup baik; ditunjukkan dengan adanya kecakapan atau ketrampilan pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dalam memberikan pelayanan dan obat yang diberikan telah sesuai standar kesehatan serta lokasi Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri yang strategis sehingga masyarakat yang berobat tidak mengalami kesulitan.

Indikator *empathy* (perhatian) berdasarkan hasil penelitian sudah baik; hal tersebut nampak dari bentuk perhatian terhadap pasien serta terjalannya komunikasi yang baik antara pegawai Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri dengan pasien.

Indikator bukti nyata (*tangibles*) berdasarkan hasil penelitian sudah memadai; hal tersebut ditunjukkan tersedianya sarana pelayanan maupun sarana penunjang pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2002, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi kedua*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Azwar, S. 1996, *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Awang Anwaruddin, 2004, *Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik, Jurnal Ilmu. Administrasi, Volume 1, Nomor 1 Tahun 2004*, Bandung.

- Endang, 2004, *Kebijakan dan Administrasi Publik, Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1 2004*, Bandung.
- Endar Sugiarto, 1999, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono, 2006, *Strategi Pemasaran (Edisi III)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, 1997, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Frederickson, 1992, *Administrasi dan Management Umum*, Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Gabriel Roth, 1991, *The Private Provision of Public Services in Developing Countries, EDI Series in Economic Development*, Published for the World Bank, Oxford University Press,
- Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas The Six Sigma Way*. Terjemahan. Andi Yogyakarta.
- HB. Sutopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif I Karakteristik dan Aplikasi Tekniknya*, Surakarta: UNS Press.
- Joko Widodo, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Surabaya, PT. Insan Cendekia.
- Joewono, 2003, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lexy J. Moleong, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Remaja Rosda Karya.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen, Kinerja Sektor Publik*, Akademi Manajemen, Yogyakarta YKPN.
- Mukhtar dan Erna Widodo, 2000, *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*, Yogyakarta: Avyrouz.
- Pawito, 2007, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, PT. Likis Aksara Pelangi, Yogyakarta.
- Ratminto dkk, 2006, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Carter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H.A Djaja, 2007, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik (Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi)*, FISIP, UNPAD.
- Soegiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2004, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia