

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PASIEN BPJS
KESEHATAN DI RSUD DR. RM PRATOMO KOTA BAGANSIAPIAPI
KABUPATEN ROKAN HILIR**

Oleh: Pegi Melati Br.Sembiring
Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara
Pembimbing I: Dr. Dessy Artina, S.H., M.H.
Pembimbing II: Ledy Diana, S.H., M.H
Alamat: Jl. Duri-Kulim Km. 15, Kabupaten Bengkalis
Email: pegi.melati0545@student.unri.ac.id / Telepon: 082169654084

ABSTRACT

It can be said that the implementation of public services for patients with BPJS health insurance at RSUD Dr. RM Pratomo is good, but it has not reached the minimum service standards expected based on Rokan Hilir Regent Regulation Number 35 of 2018 concerning Service Standards for the Regional General Hospital dr. RM Pratomo Bagansiapiapi City. The main problems in this study are: How is the implementation of public services for BPJS patients at RSUD Dr. RM Pratomo, Bagansiapiapi City; what are the supporting and inhibiting factors in the implementation of public services provided by the hospital to patients; and what efforts have been made by the hospital to improve the quality of public services to make it better. This type of research is a type of sociological legal research carried out at Dr. RM Pratomo Hospital, Bagansiapiapi City, the data sources used are primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques carried out in this study were observation, interviews, questionnaires and literature. Data were analyzed using qualitative methods which produced descriptive data and were concluded with deductive thinking method.

The results showed that the implementation of RSUD Dr. RM Pratomo can be said to be good, but has not reached the expected minimum service standards. One of the supporting factors in the implementation of services is the existence of budgetary assistance from the government, education and training of human resources and so on. In addition, the inhibiting factors can be in the form of facilities and infrastructure, low public knowledge regarding the BPJS flow, and the large number of patients seeking treatment. Therefore, the efforts made are to maintain and complete the facilities and infrastructure, patient family violence, and socialization related to the health BPJS flow

Keywords: Implementation of public - Health BPJS –RSUD Dr. RM Pratomo

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, karena keberadaannya bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Oleh karena itu, pelayanan terbentuk dan dibentuk adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.¹

Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum” kemudian juga dijelaskan pada Pasal 34 ayat (3) ditegaskan bahwa “negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak”. Dasar hukum yang secara spesifik mengatur tentang pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mulai berlaku sejak tanggal 18 Juli 2009.² Sejak diberlakukan Undang-Undang

Nomor 25 tahun 2009 standar pelayanan yang tertera didalam peraturan itu, sedikit demi sedikit mulai dijalankan meskipun membutuhkan proses yang panjang, namun hanya sebagai sebatas pemenuhan standar-standar yang ada.³

Upaya pelayanan jasa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat salah satunya pelayanan kesehatan, Pasal 5 angka 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa: “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau,⁴ tanpa ada diskriminasi atau pembatasan yang dibuat atas dasar apapun baik politik, sosial, agama dan budaya.⁵ Oleh sebab itu, Undang-Undang kesehatan merupakan payung hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan kesehatan. Regulasi ini membawa pandangan baru terhadap kesehatan.⁶ Namun tidak semua kalangan masyarakat mampu membayar sendiri iuran yang dikeluarkan oleh rumah sakit untuk biaya pengobatan.

¹ Sadu Wasistiono, *Pelayanan Publik*, CV Indra Prahasta, Bandung, 2014, hlm. 2.

² Dewa Gede Soni Aryawan, *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*, Media Nusa Creative, Malang, 2020, hlm. 6

³ Robi Cahyadi, “Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan daerah” *Artikel Pada Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung*, Vol.2 No. 3, 2018, hlm. 16.

⁴ Asrul Azwar, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta, 2002, hlm.12

⁵ Emilda Firdaus, *Bentuk Kekerasan Terhadap Perempuan Dalam Prespektif Hak Asasi Manusia*, *Artikel Pada Jurnal Konstitusi Kerjasama MKRI Fakultas Hukum Universitas Riau*, Vol.2 No.2 hlm.27

⁶ Titon Slamet Kurnia, *Derajat Kesehatan Optimal Sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2010, hlm. 46

Strategi pemerintah menjamin kesehatan warga negaranya dengan menyelenggarakan jaminan pelayanan kesehatan melalui jaminan sosial yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial. Salah satu bentuk dari jaminan sosial pada saat ini adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Permasalahan keluhan pasien BPJS disampaikan langsung oleh Anggota Ombudsman RI Herry Susanto saat menjadi pembicara utama pada forum diskusi dan sosialisasi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tahun 2021, penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih banyak ditemukannya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.⁷ Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan riset dengan judul **“Implementasi Pelayanan Publik Bagi Pasien BPJS di RSUD Dr. RM Pratomo, Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan publik bagi pasien jaminan BPJS kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir ?
2. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan

⁷ Hasil diskusi Forum Riau Cerdas di Hotel, diakses <https://ombudsman.go.id>

publik bagi pasien BPJS kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir?

3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien BPJS kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien BPJS Kesehatan baik faktor pendukung dan penghambat
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi pasien jaminan

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata satu (SI) ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya pada dunia akademis.
- c. Kegunaan Bagi Instansi Terkait, sebagai sumber pemikiran dan evaluasi di RSUD Dr. RM Pratomo, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik.

D. Kerangka Teori

1. Teori Kesejahteraan Rakyat.

Kesejahteraan dapat diartikan sebagai suatu keadaan bagi setiap orang yang dapat memenuhi

seluruh aspek kehidupan serta mampu melakukan hubungan baik dengan lingkungan sekitar. Konsep mengenai teori kesejahteraan rakyat atau negara kesejahteraan (*welfare state*) diperkenalkan pada abad 18 melalui gagasan Jeremy Bentham (1748-1832), bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin kepada rakyatnya tentang kebahagiaan yang sebesar-besarnya (*The greatest happiness/ welfare, of the greatest number of their citizen*). Kunci pokok dalam negara kesejahteraan adalah isu mengenai jaminan kesejahteraan rakyat oleh negara, mengenai hal ini, Jurgen Habermas berpendapat bahwa jaminan kesejahteraan seluruh rakyat merupakan hal pokok bagi negara modern.⁸ Dalam tinjauan lain, seperti fenomena kebijakan di negara maju seperti Amerika, sejahtera menunjuk ke aspek keuangan yang dibayarkan oleh pemerintah kepada orang yang membutuhkan bantuan finansial, tetapi tidak dapat bekerja.⁹

2. Teori Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik pertama kali diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gabebler dalam bukunya *Reinventing Governement*, yang

pada intinya membahas pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah. Secara sederhana pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani.¹⁰

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik : seperti kepetingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan, profesionalitas, partisipatif, keterbukaan dan asas pelayanan publik lainnya.

E. Kerangka Konseptual

1. Implementasi adalah Proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.¹¹
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

⁸ Gianfranco Poggi, *The Development of the Modern State, Artikel pada Jurnal Sociological Instruction, California, Standford University Press*, 1992, Vol.1, No.1, hlm. 126

⁹ Agus Suryono, *Kebijakan Publik Untuk Kesejahteraan Rakyat, Artikel Pada Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya*, Vol.1 No.2, 2014, hlm. 99

¹⁰ Emilda Firdaus, "Sinkronisasi Materi Muatan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasca Amandemen dalam pemilihan Kepala Daerah, *Jurnal Konstitusi*, Badan Konstitusi Fakultas Hukum Universitas Riau, Volume III Nomor 2 November 2010, hlm.79.

¹¹ Haedar Akib, "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana", *Jurnal Administrasi Publik*, Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar, Vol. 1, No. 1, 2010, hlm. 2.

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik, maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.¹²

3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis, Menurut Soerjono Soekanto bahwa dalam penelitian hukum sosiologis dapat melihat korelasi antara hukum dengan masyarakat dalam mengungkap bagaimana efektivitas berlakunya hukum dalam masyarakat dan mengidentifikasi hukum yang tidak tertulis yang berlaku pada masyarakat.¹³

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis yaitu Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri-ciri yang sama.

b. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian.

Tabel 1.1

Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala BPJS Kesehatan	1	1	100%
2.	Kepala Bidang Pelayanan RSUD Pratomo	1	1	100%
3.	Kepala TU RSUD Pratomo	1	1	100%
4.	Masyarakat BPJS Kesehatan	1925	50	2,5 %
	Jumlah	1928	53	-

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama. Data tersebut diperoleh melalui wawancara dan kuisioner sesuai dengan masalah yang ingin diteliti.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan serta peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur serta pendapat para ahli yang berkaitan

¹² Ratminto, et.al., *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2006, hlm.4-5.

¹³ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2014, hlm.2.

dengan penelitian tersebut antara lain:

- 1) Bahan Hukum Primer
- 2) Bahan Hukum Sekunder.
- 3) Bahan Hukum Tersier.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Kuesioner
- d. Kajian Kepustakaan

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif,¹⁴ yang menghasilkan penelitian data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau secara lisan dan fakta-fakta dilapangan dipelajari serta dituangkan pada hasil penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan

1. Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga kelompok, maupun masyarakat.

2. Tujuan Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dibangun dan dibentuk dengan

tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan pastinya guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat secara merata, ada 4 aspek yang menyajikan tujuan dibentuknya pelayanan kesehatan yaitu :¹⁵

- a. Tujuan Promotif
- b. Tujuan Preventif
- c. Tujuan kuratif
- d. Tujuan rehabilitasi.

3. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

- a. Tersedianya pelayanan kesehatan masyarakat
- b. Dapat diterima dan wajar, syarat pokok kedua pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat
- c. Mudah dicapai, pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mudah dicapai oleh masyarakat.
- d. Mudah dijangkau, yaitu mudah dalam hal biaya, dan sesuai dengan ekonomi masyarakat
- e. Bermutu, merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan

B. Tinjauan Umum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan

1. Pengertian BPJS Kesehatan

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 246.

¹⁵ Zaim Anshari, *Pelayanan Kesehatan Primer*, PT Inovasi Pratama, Padang Sidempuan, 2023, hlm 9-10.

Badan penyelenggara Jaminan Sosial atau disingkat BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan sosial. BPJS dibentuk dengan regulasi yang menyelenggarakan jaminan sosial berdasarkan regulasi Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, adalah transformasi dari badan memungkinkan adanya penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan sosial.¹⁶

2. Visi Misi BPJS Kesehatan

Visi BPJS Kesehatan adalah untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS yaitu kesehatan yang handal. Unggul dan terpercaya. Sedangkan misi dari adanya jaminan BPJS Kesehatan ini adalah :¹⁷

- a. Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga.
- b. Menjalankan, memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan

¹⁶ Asih Eka Putri, *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)*, Seri Buku 2, Iedrich-Ebert-Stiffung, Bandung, 2014, hlm.7

¹⁷ Website BPJS Kesehatan <https://bpjs-kesehatan.go.id> diakses pada tanggal 25 November 2022

- yang optimal dengan fasilitas kesehatan
- c. Mengoptimalkan dalam melakukan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
 - d. Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berleandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul
 - e. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen resiko atas seluruh operasional BPJS Kesehatan
 - f. Mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung program operasional Kesehatan.¹⁸

3. Fungsi, Wewenang dan tugas BPJS Kesehatan

Fungsi BPJS Kesehatan untuk menyelenggarakan Jaminan BPJS kesehatan. menurut Undang-Undang ini diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin peserta.

BPJS Kesehatan bertugas untuk melakukan dan atau menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari pemerintah, menerima

¹⁸ *Ibid*

bantuan iuran dari pemerintah, mengelola dana jaminan social.

Sedangkan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menjelaskan wewenang BPJS yaitu: menagih iuran, menempatkan dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan panjang dan mempertimbangkan likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian dan lain sebagainya.¹⁹

4. Peserta BPJS Kesehatan

Pasal 4 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan dibagi kedalam 2 kelompok peserta, yaitu peserta penerima bantuan iuran (PBI) dan peserta bukan penerima bantuan iuran (non PBI).

Pelayanan BPJS Kesehatan

Terdapat dua jenis pelayanan BPJS yang diberikan, antara pelayanan kesehatan dan akomodasi serta ambulan (non medis). Ambulan diberikan kepada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS.²⁰ Pelayanan jaminan kesehatan nasional mencakup pelayanan promotif, Preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

¹⁹ *Ibid*

²⁰ Kemkes.go.id diakses pada Tanggal 26 Desember 2019

5. Prosedur Pelayanan

Peserta yang memerlukan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS, maka peserta harus memiliki pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, bila peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjut, maka harus dilakukan melalui rujukan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama, kecuali dalam keadaan tertentu dan darurat²¹.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Kabupaten Rokan Hilir terletak di bagian paling utara dari Provinsi Riau yang juga merupakan wilayah pesisir timur Pulau Sumatera. Kabupaten Rokan Hilir memiliki luas wilayah 8.881,59 km² atau 888.159 hektar, terbagi atas 18 kecamatan.

Kabupaten Rokan Hilir pada umumnya beriklim tropis, rata-rata curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Mei dan Juni sebesar 38 mm. Sedangkan rata-rata jumlah hari hujan terbanyak pada tahun 2021 adalah di sekitar kecamatan Bangko.

²¹ Fadillah Mutia, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Langsa", *Artikel Pada Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan*, vol 2. No. 2, 2017, hlm. 4

Kabupaten Rokan Hilir terbentuk sejak tahun 1999 berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 ditetapkan Bagansiapiapi sebagai Ibu Kota Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan proyeksi jumlah penduduk pertengahan tahun 2021, jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hilir adalah 646.791 orang yang terdiri dari penduduk laki-laki 331.896 jiwa atau sekitar 51,56% dan wanita 314.895 jiwa atau sekitar 48,44%. yang berarti jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibanding jumlah penduduk perempuan.²² Dengan daftar jumlah penduduk miskin pada tahun 2021 berjumlah 51,97 ribu jiwa serta mata pencaharian penduduk Kabupaten Rokan Hilir lebih dari 50% bersumber pada sektor pertanian dan perikanan.

B. Gambaran Umum Lokas RSUD DR. RM Pratomo

Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Pratomo Bagansiapiapi beralamatkan di Jalan Pahlawan No. 13 Kelurahan Bagan Timur Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir. Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Pratomo Bagansiapiapi dapat dikategorikan luas yaitu 11,263 M2, dengan luas bangunan 2,528 M2. Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Pratomo Bagansiapiapi merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten

²² Data Jumlah Penduduk Rokan Hilir, Badan Pusat Statistik Kabupaten Rokan Hilir, tahun 2021 diakses melalui website rohilkab.bps.go.id

Rokan Hilir yang berdiri sejak tahun 1910, yang dulunya berada di bawah kabupaten induk yaitu Kabupaten Bengkalis. Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Pratomo Bagansiapiapi dikategorikan sebagai rumah sakit umum kelas C

Visi dari rumah sakit ini adalah menjadikan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan rujukan bermutu dan terjangkau bagi masyarakat.

Misi dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. RM. Pratomo Bagansiapiapi ini yaitu :

- a. Mengoptimalkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, akuntabilitas.
- c. Keuangan pengelolaan sumber daya manusia yang bermutu sesuai dengan kemampuan dan keahliannya.²³

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Pelayanan Publik Bagi Pasien BPJS Kesehatan di RSUD dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, dengan demikian berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan dalam Undang-Undang ini, bahwa suatu pelayanan haruslah sekurang kurangnya memenuhi komponen : dasar hukum, persyaratan, biaya,

²³<https://rsudpratomo.rohilkab.go.id.web> site RSUD Pratomo Kota Bagansiapiapi., Profil RSUD Pratomo.

produk, prosedur, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, masukan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, bebas dari bahaya resiko serta keragu raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.²⁴ Untuk mengetahui apakah standar tersebut sudah terlaksana dengan baik oleh regulasi, maka kita bisa melihat implementasinya di tengah-tengah masyarakat. Implementasi merupakan bentuk aksi nyata dalam menjalankan rencana yang telah dirancang secara matang dan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ada. Implementasi dapat dilihat dari wujud hasil yang telah dicapai, karena mencakup unsur yang bersifat mendukung maupun menghambat capaian sasaran dalam suatu program kerja.

Implementasi ini terdapat dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi kepada masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan di rumah sakit terutama bagi pasien penerima manfaat (BPJS). Penerapan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS banyak menimbulkan masalah dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan biaya yang digunakan berobat tergolong murah. Hal demikian menimbulkan diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien.

Pada prinsipnya standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian pelayanan di RSUD dr RM Pratomo, pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien BPJS dan non BPJS tidak ada perbedaan dalam pemberian layanan medis, dan perawatan yang diberikan pun sama dan dilakukan semaksimal mungkin.²⁵

Selain itu hasil wawancara dengan Kepala TU Bapak Susmi, juga memberikan keterangan pelayanan sudah dilakukan dengan prosedur yang ada, mulai dari pasien datang, berobat dan pulang. Namun tentunya adanya perbedaan prosedur pelayanan antara pasien BPJS dan non BPJS yang terletak pada syarat untuk mengurus ruang rawat inap, untuk pasien umum hanya mengisi formulir pendaftaran sedangkan pasien BPJS memerlukan proses dan syarat

²⁴Nasution, Nur, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm 41.

²⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Yasruna Kepala Bidang Pelayanan di RSUD dr.RM Pratomo, Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir, Hari Senin 14 November 2022 Bertempat di RSUD dr.Rm Pratomo Kota Bagansiapiapi.

tertentu. Beliau menjelaskan terdapat alur yang harus dijalani oleh pasien dengan jaminan BPJS yaitu harus terlebih dahulu memiliki kartu BPJS dalam kondisi aktif, dan pihak rumah sakit akan memeriksanya terlebih dahulu. Pasien melakukan pemeriksaan terlebih dahulu pada fasilitas kesehatan, dan mendapat surat rujukan dari fasilitas kesehatan tersebut kepada rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS. kemudian dalam hal penempatan pasien BPJS adalah :²⁶

1. Pasien ditempatkan dengan kelas yang tercantum pada data BPJS
2. Pasien umum ditempatkan pada kelas yang diinginkan oleh keluarga pasien
3. Untuk pasien dengan kondisi tertentu seperti kecelakaan, kritis, tenggelam dan sebagainya langsung diambil alih dan ditangani di ruang darurat dan masuk ruang inap dengan kelas 3, dan jika ingin menggunakan BPJS akan diberikan waktu paling lama 2-3 hari.

Hasil observasi pada saat penelitian melihat banyak nya jumlah pasien yang datang di ruang administrasi atau ruang tunggu.

Selain itu, hasil observasi juga menemukan kurangnya sarana dan prasarana rumah sakit, baik untuk fasilitas kesehatan, hingga fasilitas penunjang kenyamanan pelayanan seperti tempat duduk yang sangat terbatas.

Dalam kaitannya, pelayanan publik dengan konsep negara sejahtera atau kesejahteraan negara (*welfare state*) memiliki kaitan yang erat. Keberadaan negara pada hakikatnya adalah untuk mengatur, menyediakan segala bentuk kebutuhan rakyatnya dalam bentuk pelayanan publik. salah satu sektor dalam merealisasikan konsep ini adalah dibidang kesehatan. Kesehatan menjadi tolok ukur yang paling utama untuk menentukan tingkat kesejahteraan suatu negara, tentunya untuk mewujudkan itu, sangat penting meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta adanya jaminan kesehatan yang murah melalui jaminan sosial agar seluruh masyarakat dapat menjangkau biaya rumah sakit. indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan bagaimana negara tersebut dapat dikatakan sejahtera atau tidak.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik Terhadap Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan

²⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Susmi Sebagai Kepala TU RSUD dr.Rm Pratomo Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir, Hari Senin 14 November 2022 Bertempat di RSUD dr.Rm Pratomo Kota Bagansiapiapi.

kepuasan kepada masyarakat.²⁷ Faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia, artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena sebagai pengendali berjalannya sistem pelayanan.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Bapak Susmi selaku Kepala TU RSUD Dr. RM Pratomo selama pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi.²⁹

1. Faktor Pendukung

- a. Banyaknya kunjungan pasien yang berobat di RSUD pratomo
- b. Adanya bantuan anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pihak rumah sakit
- c. Adanya dukungan dari Pemerintah Daerah dan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit

²⁷Abdurrahman, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram", *Artikel Pada Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram*, Vol. 7 No. 1 hlm. 18

²⁸Kasmir, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group, hlm. 7

²⁹Hasil Wawancara Bersama Bapak Susmi selaku Kepala Tata Usaha di RSUD dr.RM Pratomo Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir

d. Adanya pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan berupa pelatihan. Pengembangan dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM)

2. Faktor Penghambat

- a. Jumlah pasien dengan jumlah petugas tidak seimbang yang menjadi hambatan pelayanan.
- b. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan masih kurang lengkap.
- c. *Misscommunication* antara petugas dengan pasien dalam hal administrasi
- d. Rendahnya pengetahuan masyarakat terkait alur administrasi kepengurusan BPJS.

C. Upaya yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo Kota Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan hasil penelitian ini, upaya dilakukan dalam mengatasi hambatan pelayanan kesehatan di RSUD Pratomo adalah ³⁰:

1. Meningkatkan Kuantitas dan kualitas tenaga kesehatan melalui pelatihan oleh tenaga kesehatan dan administrasi,
2. Pemenuhan sarana dan prasarana melalui anggaran yang diberikan sebagai bentuk kepedulian pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya.
3. Lahan rumah sakit yang masih

³⁰ Hasil Wawancara bersama dengan Bapak Susmi selaku Kepala Tata Usaha di RSUD dr.RM Pratomo Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir

terbatas, maka upaya yang dilakukan adalah membatasi setiap keluarga pasien yang datang untuk menemani pasien berobat.

4. Melakukan sosialisasi alur administrasi terhadap kepada masyarakat.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi terhadap pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Dr. RM Pratomo di Kota Bagansiapiapi belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik. Hasil Kuesioner menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun non BPJS belum bisa mewujudkan kepuasan konsumen yang lebih maksimal atau belum tercapai standar pelayanan minimal yang diharapkan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2018, yang meliputi sarana dan prasarana,, efisien waktu, kemudahan pelayanan yang diberikan serta perilaku dari petugas kesehatan. Sebagian besar dari pasien hasil kuesioner menyatakan belum puas sepenuhnya terhadap pelayanan publik yang diberikan.
2. Adapun faktor penghambat implementasi pelayanan di rumah sakit yaitu kurangnya responsibilitas pihak rumah sakit kepada pasien, hal ini tidak sesuai dengan ketentuan konsep kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana

masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan untuk menjamin masyarakat dalam konsep negara sejahtera (*welfare state*). Selain itu, jumlah petugas belum sesuai dengan jumlah pasien, kurangnya sarana dan prasarana dari rumah sakit sehingga pasien sering dirujuk di rumah sakit kelas atas, rendahnya pengetahuan masyarakat terkait alur administrasi kepengurusan BPJS, serta kurangnya anggaran untuk memenuhi fasilitas rumah sakit. Sedangkan faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan di RSUD Dr. RM Pratomo yaitu banyaknya kunjungan pasien yang berobat di RSUD pratomo, adanya bantuan anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah dukungan dari Pemerintah Daerah, serta adanya pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan berupa pelatihan kesehatan yang lebih spesifik.

3. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh pihak rumah sakit yakni telah dilaksanakan pelatihan kepada tenaga medis dan administrasi tentang profesionalitas, responsibilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memelihara dan berusaha melengkapi sarana dan prasarana agar pasien lebih mudah berobat, membatasi jumlah keluarga pasien yang hadir dikarenakan kapasitas rumah sakit terbatas, serta memberikan sosialisasi oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat terkait dengan alur administrasi

B. Saran

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit lebih ditingkatkan lagi dari segi kepengurusan seperti kemudahan informasi pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan ketetapan waktu pelayanan.
2. Diharapkan kepada pemerintah daerah agar lebih memantau lagi kinerja dari petugas rumah sakit. Bersikap tegas kepada pegawai rumah sakit yang bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional dan melanggar kode etik
3. Diharapkan dapat membuat survey kepuasan setidaknya sekali dalam satu tahun
4. Perlunya sosialisasi JKN online oleh BPJS Kabupaten kepada rumah sakit dan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anshari, Zaim, 2023, *Pelayanan Kesehatan Primer*, PT Inovasi Pratama, Padang Sidempuan
- Gede Soni Aryawan, Dewa, 2020, *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*, Media Nusa Creative, Malang.
- Kasmir, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Kencana Perdana Media Group, Jakarta.
- Kurnia, Titon Slamet, 2010, *Derajat Kesehatan Optimal Sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung.
- Nasution, Nur, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Putri, Eka Asih, 2014, *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)*, Seri Buku 2, Iedrich-Ebert-Stiffung, Bandung.
- Ratminto, et.al., 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia-UI, Jakarta

B. Jurnal

- Abdurrahman, 2021 Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram, Artikel Pada Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram, Vol. 7 No. 1.
- Agus Suryono, 2014, "Kebijakan Publik Untuk Kesejahteraan Rakyat", Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Vol.1 No.2.
- Emilda Firdaus, 2008, Bentuk Kekerasan Terhadap Perempuan Dalam Prespektif Hak Asasi Manusia, Artikel Pada Jurnal Konstitusi, Kerjasama MKRI, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol.2 No.2
- Emilda Firdaus, 2010, "Sinkronisasi Materi Muatan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasca Amandemen dalam pemilihan Kepala Daerah, *Jurnal Konstitusi*, Badan Konstitusi Fakultas Hukum Universitas Riau, Volume.3 No. 2.
- Fadillah Mutia, 2017, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Langsa", Artikel Pada Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan, vol 2. No. 2

Gianfranco Poggi, 1992, "The Development of the Modern State", *Sociological Instruction, California, Stanford University Press*, 1992, Vol.1, No.1

Haedar Akib, 2010, "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana", *Jurnal Administrasi Publik*, Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar, Vol. 1, No. 1

Robi Cahyadi, 2018, "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan daerah" *Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung*, Vol.2 No. 3.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pratomo.

D. Website

<https://ombudsman.go.id/> Hasil diskusi Forum Riau Cerdas di Hotel Cava Pekanbaru, diakses pada tanggal 01 Juli 2022

<https://rsudpratomo.rohilkab.go.id> situs resmi RSUD Pratomo Kota Bagansiapiapi,, Profil RSUD Pratomo diakses pada November 2022

<https://rohilkab.bps.go.id> Jumlah Tingkat Kemiskinan dan Jumlah Penduduk kabupaten Rokan Hilir diakses pada Desember 2021

E. Wawancara

Wawancara bersama Kepala TU RSUD dr. RM Pratomo