

**PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS (BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN
SIAK TAHUN 2016**

Novrialdi. J

Email : j.adi@gmail.com

Pembimbing : Drs. Erman, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Patient satisfaction in health services is very important to note because it can describe the service in place of health services. Siak District General Hospital (RSUD) Siak is a C class state hospital located in Siak District. The hospital is able to provide limited specialist medical services. The decreasing and increasing number of patient visits BPJS every year, then the indication of a gap between services received with the expected BPJS patients at Siak Public Hospital (RSUD). He formulation of this research problem is: How the quality of health services for patients BPJS (Social Security Administering Body) at the Regional General Hospital of Siak Regency Year 2016? Data analysis method used in this research is descriptive qualitative analysis method that is trying to explain based on the phenomena that exist and trace all the facts related to the problems discussed based on the results of research that is Quality Health Services For Patients BPJS (Social Security Administering Body) At Home General Hospital of Siak Regency Year 2016.

The result of the research stated that the health service for Patient BPJS (Social Security Administering Body) at Siak District General Hospital 2016, can be said is still low, that is on the punctuality of service, the process of health service use of computerized system is still low, Affairs will not be controlled properly, even lost so that can not be accounted for patients. On the ease of providing health services for Patients BPJS (Social Security Administering Body) at Siak District Public Hospital 2016, in terms of setting administrative requirements are still too rigid but in accordance with the rules set. On the accuracy of services still found the existence of discrimination in the provision of health services for Patients BPJS (Social Security Administering Body) at Siak District Public Hospital 2016. On the suitability of health services, BPJS Kab. Siak receive complaints and follow up until all the health services for the Patient BPJS (Social Security Administering Body) at Siak District Public Hospital 2016 has been completely finished.

Keywords: Service, Health, BPJS, Kab. Siak.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat 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.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 Angka 6 "Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan Kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam)

bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi dua yaitu (1) *Penerima Bantuan Iuran (PBI)* Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah, dan (2) *Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI)* Jaminan Kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan.

Konsep pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem rujukan berjenjang sebagai berikut: (1) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (PPK 1) atau disebut juga provider tingkat pertama adalah rujukan pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar, (2) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Dua (PPK 2) atau disebut juga provider tingkat dua adalah rujukan kedua yang mampu memberikan pelayanan kesehatan spesialisik dan (3) Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Tiga (PPK 3) atau disebut juga provider tingkat tiga adalah rujukan ketiga yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sub spesialisik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Siak adalah rumah sakit negeri kelas C yang berada di Kabupaten Siak. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, jumlah tempat tidur sebanyak 165

buah, jumlah tenaga kesehatan sebanyak 256 orang dan harus melayani berbagai macam keluhan penyakit pasien yang rawat inap atau rawat jalan dengan menggunakan jaminan asuransi salah satunya BPJS Kesehatan. Pada tabel berikut dapat diketahui jumlah pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Siak Kab. Siak, yaitu:

Tabel I.1 Jumlah Kunjungan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Siak Kab. Siak Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah Pasien		Keterangan
		RSUD	BPJS Kesehatan	
1	2014	21.050	3.007	
2	2015	21.411	6.078	
3	2016	20.972	6.959	

Sumber : Bagian Rekam Medis RSUD Siak Tahun 2017

Berdasarkan tabel I.1, dapat digambarkan jumlah pasien RSUD Siak pada tahun 2014 sebanyak 21.050 pasien sedangkan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan sebanyak 3.007 pasien. Kemudian pada tahun 2015 sebanyak 21.411 pasien sedangkan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan sebanyak 6.078 pasien. Serta pada tahun 2016 terjadi penurunan jumlah pasien RSUD Siak sebanyak 20.972 pasien sedangkan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan terus bertambah sebanyak 6.959 pasien.

Dengan adanya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun, maka di indikasi adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pasien, hal ini berdasarkan informasi

yang penulis peroleh dari Bertuah Pos. Com (2015), menyatakan buruknya pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Siak kembali membuat pasien mengamuk saat ingin berobat. Salah seorang orang tua pasien yang bernama Sudirman merasa kesal karena dicuekin oleh petugas. Padahal Sudirman sudah mengantri sejak jam 7 pagi hingga pukul 11. Dalam kurun waktu itu, ia belum juga mendapat panggilan. Padahal Sudirman telah mengambil nomor antrian 2 untuk mengontrol penyakit kulit anaknya Lela, yang kian parah.

Kemudian informasi dari siakinvestigasinews.com (2015), tentang Sutaji warga Kampung Mareman Hulu, Kecamatan Mempura, Kabupaten Siak terpaksa harus kembali RSUD Siak. Karena surat rujukan sebagai pasien Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) dari RSUD, tidak diterima pihak RS Awal Bross Pekanbaru. pasien penderita penyakit jantung ini menceritakan kekecewaan dirinya karena tidak dilayani RS Awal Bros, kendati sudah memegang surat rujukan dari dokter di RSUD Siak. Terkait persoalan itu, Kepala Operasional BPJS Siak, Rina Alfita Purba mengatakan, kasus yang dialami Sutarji akibat tidak adanya koordinasi pihak RSUD Siak saat merujuk pasien ke RS Awal Bross. "Selagi pasien pemegang kartu BPJS, tak mungkin RS Awal Bross menolak. Saya rasa ini kelalaian pihak RSUD Siak juga karena tak koordinasi dengan RS Awal Bross," ujarnya.

Kemudian berdasarkan pada temuan-temuan yang penulis peroleh di lapangan dijumpai beberapa fenomena yang berkaitan dengan

permasalahan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan oleh RSUD Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura berdasarkan informasi dari Bapak Leman selaku Pasien Pengguna BPJS Kesehatan.
2. Pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS, oleh Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura Kab. Siak belum mengadopsi sistem komputerisasi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan kesehatan. Dari kondisi ini dapat dinilai bahwa keberadaan Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura Kab. Siak dalam pemanfaatan teknologi masih rendah.

Berdasarkan temuan-temuan dan fenomena dalam penelitian ini, pelayanan kesehatan oleh RSUD Siak Kab. Siak, masih belum dapat dikategorikan berkualitas, sehingga peneliti menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang mendalam mengenai pelayanan kesehatan di RSUD Siak Kab. Siak, dengan judul : **“Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016”**.

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang penelitian ini adalah Bagaimana pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016?

Konsep Teori

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa konsep teori yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan salah satu sub sistem pelayanan Kesehatan Nasional secara menyeluruh. Selain itu juga rumah sakit juga adalah merupakan industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salah satu kebutuhan primer manusia, baik sebagai individu, masyarakat atau bangsa secara keseluruhan guna meningkatkan hajat hidup yang utama yaitu kesehatan (Imron, 2010:2).

Pada umumnya tugas rumah sakit ialah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan (Siregar, 2004:10). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif*. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit umum mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan

- kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna.
 - c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
 - d. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah peleburan 4 (empat) badan usaha milik negara menjadi satu badan hukum, 4 (empat) badan usaha yang dimaksud adalah PT TASPEN, PT JAMSOSTEK, PT ASABRI, dan PT ASKES. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ini berbentuk seperti asuransi, nantinya semua warga Indonesia diwajibkan untuk mengikuti program ini. Dalam mengikuti program ini peserta BPJS di bagi menjadi 2 kelompok, yaitu untuk masyarakat yang mampu dan kelompok masyarakat yang kurang mampu. Peserta kelompok BPJS di bagi 2 kelompok yaitu:

- a. PBI (yang selanjutnya disebut Penerima Bantuan Iuran)

jaminan kesehatan, yaitu PBI adalah peserta Jaminan Kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu sebagaimana diamanatkan Undang-undang SJSN yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Peserta PBI adalah fakir miskin yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui Peraturan Pemerintah.

- b. Bukan PBI jaminan kesehatan (Zaeni Asyhadie, 2007:34).

3. Birokrasi Pelayanan Publik

Robbins (2006: 338) mengutip konsep birokrasi ideal dari Weber yang terdiri dari 7 elemen, sebagai berikut:

- a. Spesialisasi pekerjaan.
- b. Hierarki kewenangan yang jelas.
- c. Formalisasi yang tinggi.
- d. Pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan.
- e. Bersifat tidak pribadi (*impersonalitas*).
- f. Jejak karier bagi para pegawai.
- g. Kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi.

4. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Moenir (2009: 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh

organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2010: 5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik (Rohman, 2008: 3) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

5. Azas-Azas Pelayanan Publik

Asas dapat berarti dasar, landasan, fundamen, prinsip, dan jiwa atau cita-cita. Asas adalah suatu dalil umum yang dinyatakan dalam istilah umum dengan tidak menyebutkan secara khusus cara pelaksanaannya. Asas juga dapat diartikan sebagai pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berfikir tentang sesuatu. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik (Tjandra, 2005: 11) diantaranya adalah:

- a. Transparan
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010: 82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

- a. Faktor kesadaran
- b. Faktor aturan
- c. Faktor organisasi
- d. Faktor pendapatan
- e. Faktor kemampuan-ketrampilan
- f. Faktor sarana
 - a. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
 - b. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah di RSUD Siak Kab. Siak.

2. Jenis Data

- a. Data Primer
- b. Data sekunder

3. Sumber Informasi

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sample*. *Purposive sample* adalah teknik penentuan informan penelitian dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel I.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Sekretaris Direktur RSUD Siak	1

2	Petugas Kesehatan (dokter/Perawat/Bidan)	2
3	Petugas Rekam Medis	2
4	Sekretaris BPJS Kab. Siak	1
5	Petugas BPJS Kab. Siak	2
6	Pasien Pengguna BPJS Kesehatan	4
	Jumlah	12

Sumber : Data Olahan, Tahun 2017

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan permasalahan dan situasi sosial yang ada sehingga dapat dipertanggungjawabkan kevaliditasannya. Oleh karena itu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara/interview
- b. Dokumentasi

5. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data hasil penelitian yang telah dikumpulkan sepenuhnya dianalisa secara kualitatif. Setelah data pada penelitian ini diperoleh, data tersebut dikelompokkan, diuraikan sesuai dengan jenis data, kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel yang dilengkapi dengan penjelasan dan memaparkan kenyataan sesungguhnya terjadi dilapangan mengenai perumusan permasalahan dalam penelitian ini guna mendukung hasil kerja berdasarkan hasil wawancara yang kemudian akan

ditarik kesimpulan.

PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIAK TAHUN 2016

A. Ketepatan Waktu Pelayanan

Namun demikian, pada kenyataannya masih ditemukan tidak konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaiannya yang dilaksanakan oleh RSUD Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura.

Selain itu terlihat masih ada keluhan dari sebagian pasien pengguna BPJS tentang waktu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura.

Dari gambaran tersebut diatas terlihat jelas bahwa masih banyak dari pasien BPJS yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura.

Pasien BPJS Kabupaten Siak yang mayoritas sebagai petani dari suku Melayu sangat kecewa apabila segala urusan pelayanan kesehatan tidak bisa terselesaikan secara tepat waktu.

Dari hasil wawancara, apabila diperhatikan dengan seksama, pasien BPJS Kabupaten Siak yang merasa tidak puas dengan ketepatan waktu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura Kab. Siak adalah pasien

yang mengalami keterlambatan pertolongan pasien yang sakit ada yang lebih dari 1 (satu) minggu sejak daftar.

B. Kemudahan Dalam Pengurusan Pelayanan

Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan adalah kemudahan dalam pengurusan pelayanan kesehatan yang menyangkut prosedur atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar.

Dari hasil wawancara tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura Kab. Siak secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan, tetapi hal ini justru sering menyulitkan pasien BPJS yang masih kurang paham akan kelengkapan administrasi dalam pengajuan permohonan.

Uraian tadi semakin menjelaskan bahwa dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi pada prosedur berobat di rumah sakit dengan bpjs adalah sebagai berikut:

1. Siapkan persyaratan:
 - a. Fotocopy Kartu Keluarga (KK),
 - b. Fotocopy KTP.
 - c. Fotocopy dan Asli Kartu BPJS
 - d. Surat Rujukan dari dokter faskes tingkat 1
2. Membuat Surat Eligibilitas peserta (SEP), di rumah sakit

yang sudah bekerjasama dengan BPJS disediakan ruangan khusus layanan BPJS untuk mengurus surat eligibilitas peserta, dan biasanya peserta harus antri untuk mendapatkannya.

3. Setelah surat Eligibilitas Peserta (SEP) didapatkan, kemudian ambil kartu berobat, untuk beberapa rumah sakit untuk mengambil kartu berobat disediakan ruangan khusus, pasien biasanya harus antri untuk mendapatkannya.
4. Menuju Poliklinik rumah sakit sesuai dengan surat rujukan dokter faskes tk1, dengan membawa syarat-syarat lengkap sebagai berikut:
 - a. Fotocopy Kartu Keluarga (KK),
 - b. Fotocopy KTP
 - c. Fotocopy dan Asli Kartu BPJS
 - d. Surat Rujukan dari dokter faskes tingkat 1
 - e. Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
 - f. Kartu Berobat.
5. Pasien akan diperiksa, mendapatkan layanan kesehatan, dan pasien akan di rawat inap jika kondisi pasien harus di rawat inap, jika dirumah sakit pasien tidak dapat ditangani, maka akan dirujuk ke rumah sakit lain yang fasilitasnya lebih memadai.

Alur rujukan pelayanan BPJS kesehatan menggunakan sistem

berjenjang, artinya, ada langkah-langkah khusus yang harus ditempuh oleh peserta bpjs makala ingin melakukan pengobatan menggunakan bpjs agar biaya pengobatan sepenuhnya dapat ditanggung oleh BPJS.

Perlakuan diskriminatif petugas terhadap pengguna jasa pelayanan tentu sangat mengganggu image penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada BPJS Kab. Siak dan Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura. Ada banyak kasus diskriminasi yang terungkap lewat petugas sendiri dan sebagian pasien BPJS.

C. Akurasi Pelayanan

Sementara itu, indikator berikutnya akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi sebagai pasien BPJS yang ingin mendapat pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun.

Dari pihak BPJS Kab. Siak, menyadari bahwa setiap kesalahan seperti salah cetak, ada yang salah ketik merupakan murni kesalahan petugas BPJS Kab. Siak asal kelengkapan formulir administrasinya telah diisi dengan benar dan pihaknya siap untuk memperbaiki dan mengganti setiap

kesalahan tersebut dan pasien BPJS tidak dipungut biaya tambahan.

Mengenai apakah setiap pelayanan di peserta BPJS Kesehatan Kab. Siak bebas dari kesalahan, setiap manusia pastilah pernah berbuat kesalahan baik itu disengaja maupun tidak. Untuk itu setiap kesalahan dalam pelayanan kesehatan pada BPJS Kab. Siak akan diperbaiki dan diganti tanpa dipungut biaya lagi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam tanggung jawab kepada pasien BPJS.

D. Kesesuaian Pelayanan

Kemudian pada indikator kesesuaian pelayanan yang berkaitan dengan sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam pengurusan pelayanan kesehatan oleh pasien BPJS.

Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS disesuaikan dengan aturan yang berlaku, mengenai menerima pengaduan pasien BPJS tentang pengurusan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kab. Siak, memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien BPJS dan menerima pengaduan serta menindaklanjuti sampai semua urusan pelayanan telah benar-benar selesai.

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan

Petugas yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan petugas di BPJS Kab. Siak, merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan kesehatan di Kabupaten Siak.

Hal penting yang menjadi faktor penting dari kemampuan Petugas adalah tingkat pendidikan Petugas. Apabila diperinci satu-persatu, maka dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1

Tingkat Pendidikan Petugas BPJS Kab. Siak

Jabatan	Tingkat Pendidikan
1. Sekretaris	S-1
2. Tata Usaha	S-1
3. Petugas Loker	1 org DIII, 5 org SMA
4. Bagian Umum	4 SMA

Sumber : Sekretariat BPJS Kab. Siak

Dari komposisi tingkat pendidikan Petugas seperti pada tabel diatas, terlihat bahwa kemampuan Petugas BPJS Kab. Siak sudah tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan tingkat pendidikan yang tinggi (sarjana), DIII dan SMA. Tetapi dari hasil wawancara di dapatkan bahwa kadang-kadang mereka merasa jenuh dan bosan dalam hal melayani pasien BPJS.

Keluh kesah dari salah satu petugas loket BPJS Kab. Siak ini sebenarnya dapat untuk dipahami. Hal ini patut disayangkan karena kemampuan yang ada tidak dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin.

Tetapi, memang dalam hal ini tidak ada yang dapat untuk disalahkan. Apabila diteliti lebih dalam lagi bahwa status kepegawaiannya adalah masih berstatus tenaga honorer. Sehingga sulit bagi petugas tersebut untuk menuntut lebih banyak lagi, apabila nanti Pemda mengadakan penerimaan pegawai baru atau ada pengangkatan sebagai pegawai negeri sipil, ilmu dan kemampuannya dapat lebih termanfaatkan.

Indikator lain dalam variabel kemampuan Petugas adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan kesehatan, BPJS Kab. Siak berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada. Untuk itu diperlukan adanya kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan Petugas pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku.

Masalah kemampuan melakukan kerja sama di BPJS Kab. Siak, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan kurang tercipta dengan baik. Bawahan hanya minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam memutuskan sesuatu.

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, pasien BPJS pengguna jasa

pelayanan di BPJS Kab. Siak tidak tahu-menahu akan apa dan bagaimana yang terjadi dengan proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama.

Di setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak. Pada Kantor BPJS Kab. Siak setiap Petugas yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari pasien BPJS, maka setiap Petugas harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan adanya ketimpangan antara petugas BPJS Kab. Siak yang mampu bekerja secara cepat tetapi mempunyai kebiasaan bila tidak ada kerjaan mereka santai-santai sambil ngobrol atau bahkan main catur

Ada juga sebagian pasien BPJS yang sangat menyesalkan kurangnya daya kreativitas petugas berarti, masalah yang muncul antara lain disebabkan adanya atasan dalam hal ini Sekretaris BPJS Kab. Siak yang kurang tanggap terhadap bawahannya yang bertugas sebagai petugas yang melayani kepentingan pasien BPJS.

Sebagai institusi yang bertugas melayani kesehatan dalam hal ini pasien BPJS, BPJS Kab. Siak yang diwakili oleh koordinatornya secara periodik memberikan pertanggungjawaban kepada Bupati Siak. Hal-hal yang dilaporkan adalah mengenai laporan kegiatan dari pelaksanaan setiap program, termasuk kondisi keuangan, secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan kesehatan yang baik. Adapun jumlah diklat teknis fungsional yang sudah diikuti adalah :

Tabel 3.2

Diklat Teknis Fungsional yang Pernah Diikuti

Jenis Diklat	Yang Sudah Mengikuti
1. Pelayanan Prima	Semua
2. Manajemen Kesehatan	4 orang
3. Keuangan Daerah	2 orang
4. Strategi dan Manajemen Mutu	3 orang
5. Kepemimpinan	2 orang

Sumber : BPJS Kab. Siak

Dari uraian tabel tersebut, para petugas BPJS Kab. Siak dapat dikatakan sudah memahami bagaimana cara memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Tinggal penerapannya di lapangan yang harus diwujudkan.

Dari kesemua uraian pada bab ini, jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di BPJS Kab. Siak di Rumah Sakit masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tujuan pendirian Rumah Sakit, faktor-faktor kunci keberhasilan mengacu pada misi Rumah sakit umum Daerah Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura perlu diambil satu tujuan yaitu hasil akhir yang merupakan implementasi dari misi yang telah ditetapkan yaitu:

1. Terwujudnya pelayanan Perkantoran yang optimal;
2. Tersedianya sarana dan prasarana Rumah Sakit;
3. Meningkatnya Disiplin Pegawai;
4. Terwujudnya SDM yang profesional dan terampil;
5. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai standar;

6. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang sesuai standar;
7. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS;
8. Persentase cakupan pelayanan pada pasien BPJS;
9. Persentase Penerapan SOP pelayanan kesehatan rujukan pertama;
10. Terpeliharanya sarana dan prasarana rumah sakit .
11. Terwujudnya manajemen yang dinamis dan akuntabel.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai bahwa pelayanan kesehatan bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016, dapat dikatakan masih rendah, hal ini berdasarkan pada ketepatan waktu pelayanan, proses pelayanan kesehatan penggunaan sistem komputerisasi masih rendah, sehingga berbagai berkas-berkas urusan tidak akan terkontrol dengan baik, bahkan hilang sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien. Kemudian pada kemudahan pemberian pelayanan kesehatan bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016, dalam hal menetapkan persyaratan administrasi masih terlalu kaku tetapi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pada akurasi pelayanan masih ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian

pelayanan kesehatan bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016. Pada kesesuaian pelayanan kesehatan BPJS Kab. Siak menerima pengaduan serta menindaklanjuti sampai semua urusan pelayanan kesehatan bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016 telah benar-benar selesai. Kemampuan Petugas BPJS Kab. Siak dinilai cukup baik, hal ini disebabkan karena : Tingkat pendidikan aparat sudah baik, karena semuanya pernah mengenyam dunia pendidikan. Pelayanan kesehatan kepada pasien dilayani dengan tanggap dan cepat, namun daya inisiatif dan kreativitas masih kurang, terlalu prosedural.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan pelaksanaan kesehatan bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016, adapun hal-hal perlu disarankan untuk mendapatkan perhatian dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan RSUD Kabupaten Siak harus menambah dokter spesialis guna meningkatkan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat percaya bahwa RSUD Kabupaten Siak merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang baik dan profesional sehingga masyarakat tidak perlu lagi keluar kota hanya untuk

memeriksa kesehatan di rumah sakit yang berkualitas karena RSUD Kabupaten Siak sudah memenuhi tenaga medis yang profesional dan berkualitas. Serta RSUD Kabupaten Siak harus meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kesehatan seperti kipas angin, tempat tidur, ruangan pasien dan alat-alat medis.

2. Untuk memenuhi prosedur pendaftaran dan syarat administrasi, RSUD Kabupaten Siak memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi dalam mempermudah proses administrasi. Sehingga semua pelaksanaan kegiatan di RSUD Kabupaten Siak berjalan dengan lancar dan tertib sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk itu RSUD Kabupaten Siak harus mempertahankan prinsip keterbukaan dalam hal prosedur administrasi pendaftaran pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Albrow, Martin. 2006. *Birokrasi*. Yogyakarta L Penerbit Tiara Wacana.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Imrom, M. 2010. *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta : Penerbit CV Sagung Seto.
- Iskandar, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial : Kuantitatif dan Kualitatif*, Jambi : Penerbit GP Pres.
- Munijaya, I Gde. 2001. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Penerbit EGC.
- Moenir, H.A.S., 2009. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbin, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Arcan.
- Rohman. A.A, Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLACIDS Averoes dan KID
- Rustiyanto, Ery. 2009. *Etika Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Saputra, Tri Agus. 2010. *Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Cenkareng Jakarta Barat*. Skripsi.
- Siagian, Sondang. 2008. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Silalahi ,Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Penerbit Refika Aditama
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar. Charles. JP. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Suryono, Agus. 2002. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP), Vol. II No. 2, Maret-Agustus; p.1-11.
- Tangkilsan, Hessel Nogi. S. 2010. *Manajemen Publik*. Jakarta : Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjandra, Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Zaeni Asyhadie, 2007. *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*. Mataram : Rajawali Pers.
- Zeithmal, Valarie A, A.Parasuraman

& Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Dokumen :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

KEMENPAN
No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Website :

Bertuah Pos. Com, 2015. Lagi-lagi, Keluarga Pasien Mengamuk di RSUD Siak. Dipublikasikan pada Kamis, 21 Mei 2015 14:33 Hits: 324

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

Nal. 2015. *Pasien BPJS Dari Siak Terlantar Di RS Awal Bros Pekanbaru*. [http : siakinvestigasinews.com](http://siakinvestigasinews.com).

Undang-Undang Republik Indonesia