

**STUDI PELAYANAN PUBLIK : PESERTA BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH (RSUD) TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN  
SINGINGI TAHUN 2016**

**Oleh :**

**Vabella Mira Besta**

Email : [yabellamirabesta@gmail.com](mailto:yabellamirabesta@gmail.com)

**Pembimbing :** Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

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***

*The government is responsible for meeting all the needs of decent health services for the community. The government's policy to meet the needs of the community in health services is the existence of the Social Security Administering Agency (BPJS) Health. In Kuantan Singingi Regency there is the only hospital with type C that is District General Hospital (RSUD) Teluk Kuantan which is a regional technical institution as health service provider in cooperation with Social Security Administering Body (BPJS) Health.*

*The purpose of this study is to determine (1) Quality of service for participants BPJS Health at Regional General Hospital (RSUD) Teluk Kuantan Year 2016. (2) Factors that affect the quality of service for participants BPJS Health at Regional General Hospital (RSUD) Teluk Kuantan Year 2016. Type of research used is descriptive research using qualitative approach. Data analysis used is qualitative data analysis.*

*The results showed that the quality of service for participants BPJS Health at Regional General Hospital (RSUD) Teluk Kuantan in 2016 can be said not good. Facts found in the field are facilities and infrastructure and medical support equipment is still inadequate, drug supply is also very limited, in providing services Doctors and Nurses are not friendly and still found differences in service provided by the hospital to patients BPJS Health. Service is also not timely and officers are still less responsive in serving patients. Factors affecting health services for patients BPJS Health in this hospital is the availability of facilities, human resources, funds and knowledge of the community.*

***Keywords: Quality of Service, Hospital Service, BPJS***

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak menjalankan perannya dalam masyarakat sehingga memperoleh kesejahteraan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menegaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksudkan dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan termasuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena pelayanan kesehatan dari pemerintah merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup masyarakat. Seperti yang ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 19 bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, efisien, dan terjangkau.

Ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi juga menjadi tanggung jawab pemerintah daerah

untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakatnya. Kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan adalah dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebelumnya bernama Asuransi Kesehatan (Askes) yang di kelola oleh PT. Askes Indonesia namun setelah di terbitkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Asuransi Kesehatan (Askes) berubah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sejak Tanggal 1 Januari 2014.

Untuk menjalankan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pemerintah di bantu oleh lembaga teknis daerah yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dan sebagai mitra Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Di Kabupaten Kuantan Singingi hanya terdapat satu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang terletak di Jalan Kesehatan No. 1 Teluk Kuantan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan merupakan rumah sakit tipe C. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah yang menjadi rumah sakit rujukan di wilayah Kabupaten Kuantan Singingi.

Sejalan dengan hal di atas, penulis menemukan beberapa fenomena yang terjadi di lapangan yaitu :

1. Perbedaan/diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah

sakit antara pasien BPJS dengan pasien umum atau pasien BPJS lain yang datang berobat.

2. Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat dirasakan tidak memuaskan karena dokter dan perawat tidak ramah.
3. Pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit lamban dan kurang tanggap sehingga prosedur yang dilalui masyarakat menjadi rumit dan terkesan berbelit-belit.
4. Terhentinya pelayanan bagi pasien BPJS Kesehatan selama 7 bulan karena keterbatasan stok obat.

Berikut adalah data kunjungan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Teluk Kuantan pada tahun 2014, 2015, dan 2016, yaitu:

**Tabel 1.2 Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Per-tahun di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan**

No	Tahun	Jenis Pelayanan			Total
		Rawat Inap	Rawat Jalan	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	
1	2014	1.825	10.322	1.435	13.582
2	2015	3.531	11.661	1.774	16.966
3	2016	741	1.324	89	2.154

Sumber : RSUD Teluk Kuantan Tahun 2016

5. Minimnya sarana dan prasarana serta peralatan pendukung medis bagi pasien BPJS Kesehatan.

**Tabel 3.2 Pelayanan Penunjang Medis yang Tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016**

No	Jenis Pelayanan Penunjang Medis	Keterangan
1	Pelayanan Farmasi (Obat-obatan)	-
2	Pelayanan Laboratorium	Beberapa alat sedang dalam keadaan rusak
3	Pelayanan Rontgen	Sedang dalam keadaan rusak
4	Pelayanan Fisiotherapy	Beberapa alat belum tersedia
5	Pelayanan Gizi	-
6	Pelayanan Jenazah	6 unit mobil ambulance

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di sebut sebagai penyempurna layanan Asuransi Kesehatan (Askes). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sangat membantu jaminan kesehatan bagi masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah karena Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan diselenggarakan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Namun pada kenyataan di lapangan masih banyak kendala dalam

pelayanan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Studi Pelayanan Publik : **Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016**”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Studi Terdahulu**

Penelitian pertama, dilakukan oleh Andy Widyatmoko 2014 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun”. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan program Jaminan Kesehatan Nasional pada rawat inap kelas III RSUD Kota Madiun. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan

program jaminan kesehatan nasional BPJS Kesehatan di RSUD Kota Madiun sudah dianggap baik oleh mayoritas pasien. Namun masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang masih dianggap buruk kinerjanya, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **2. Kerangka Teori**

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Gaspersz dalam Sinambela (2011:6) pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:153) dimensi-dimensi kualitas pelayanan dimaksud secara teoritis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (terlihat/berwujud) adalah penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh dan melakukan komunikasi dan informasi.
2. *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan, ketetapan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.

3. *Responsiveness* (responsive) adalah ketanggapan pegawai terhadap masalah masyarakat dalam pelayanan kesehatan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan.
4. *Assurance* adalah keterbukaan prosedur layanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* adalah perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan kesehatan, keinginan pegawai untuk mengetahui permasalahan dalam pelayanan.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Ini dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### **Hasil Penelitian**

##### **A. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan kepada pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, terdapat 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46), yang meliputi dimensi berikut ini:

1. *Tangible* (Bukti Langsung).
2. *Reliability* (Kehandalan).
3. *Responsiveness* (Tanggapan).
4. *Assurance* (Jaminan).
5. *Empathy* (Empati).

##### **1. *Tangible* (Bukti Langsung)**

*Tangible* atau bukti langsung adalah bukti nyata yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. *Tangible* meliputi penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan pendukung, dan kedisiplinan pegawai. Bukti langsung merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan pendukung medis, dan kemudahan akses informasi bagi pasien sangat mendukung kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

**a. Kelengkapan Sarana, Prasarana dan Peralatan Pendukung Medis.**

Kelengkapan sarana dan prasarana seperti gedung, fasilitas yang disediakan dan peralatan pendukung medis merupakan faktor yang sangat mendukung terselenggaranya pelayanan dan menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien/masyarakat. Ketersediaan peralatan pendukung medis yang disediakan oleh pihak rumah sakit sangat penting dalam memberikan pelayanan karena tindakan yang akan diberikan oleh dokter kepada pasien tergantung kepada peralatan medis yang tersedia di rumah sakit. Apabila sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah lengkap tentu masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan akan merasa nyaman dan pelayanan akan berjalan maksimal.

Sarana dan prasarana serta peralatan pendukung medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih kurang memadai. Selain ruangan yang sempit pelayanan penunjang medis seperti rontgen sedang dalam keadaan rusak dan beberapa pemeriksaan laboratorium tidak dapat dilakukan sehingga pasien harus melakukan rontgen ke klinik luar yang bekerjasama dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Kelengkapan peralatan pendukung medis juga sangatlah penting karena tindakan yang akan diberikan oleh Dokter dan Perawat bergantung pada peralatan yang tersedia di rumah sakit. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana serta peralatan

pendukung medis agar pasien mendapatkan pelayanan yang layak dan memuaskan.

**b. Ketersediaan Obat**

Obat merupakan komponen yang sangat penting dan tak tergantikan dalam pelayanan kesehatan. Persediaan obat di rumah sakit memiliki arti yang sangat penting karena persediaan obat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan memberikan obat sesuai dengan penyakit pasien maka diharapkan penyakit yang diderita pasien akan sembuh. Seperti yang kita ketahui seringkali rumah sakit mengalami keterbatasan stok obat, stok obat habis sehingga pasien harus mengambil obat ke apotik luar. Keterbatasan stok obat ini selalu menjadi penghambat pelayanan bagi pasien, terutama pasien BPJS Kesehatan.

Ketersediaan obat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sangat terbatas sehingga pasien harus menebus obat ke apotik lain dengan biaya yang tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Keterbatasan obat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan karena dana yang di bayarkan pemerintah tidak sesuai dengan dana yang di anggarkan untuk kebutuhan rumah sakit. Selain itu juga karena perencanaan tidak sesuai dengan kebutuhan. Obat yang tidak terlalu banyak dibutuhkan justru stoknya lebih banyak sementara obat yang banyak dibutuhkan persediaannya sudah habis. Karena keterbatasan obat di rumah sakit, pasien BPJS harus menebus obat ke apotik lain dengan biaya yang cukup mahal, padahal dalam ketentuannya obat sudah di tanggung oleh BPJS. Sehingga masyarakat merasa tidak

puas dengan pelayanan yang diberikan, karena tidak sesuai dengan yang diharapkan.

### c. **Kedisiplinan Pegawai**

Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan, ketaatan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan pegawai sangat dibutuhkan dalam pelayanan, karena dalam proses pelayanan petugas pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja.

Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah cukup disiplin dalam menjalankan tugasnya namun pasien mengeluhkan Dokter yang seringkali datang tidak tepat waktu, tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan. Kedisiplinan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan, sebab pegawai yang disiplin akan berusaha datang tepat waktu, dan tidak lalai dalam melayani pasien, sehingga menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik tentu akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

### 2. **Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan yang dijanjikan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Reliability atau kehandalan adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai dengan SOP (Standar Operasional

Prosedur), dan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

### a. **Pelayanan yang Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Dalam sebuah organisasi/instansi sangat diperlukan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur), sebuah instansi akan melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga menghindari adanya pelayanan yang berbelit-belit dan menyulitkan pasien. Sebelum pasien BPJS mendapatkan pelayanan, terlebih dahulu setiap pasien BPJS harus melalui prosedur dan melengkapi syarat yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan.

Petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Pasien BPJS juga sudah mengikuti prosedur yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan namun pasien merasa kesulitan karena kebanyakan pasien tidak memahami prosedur yang berlaku, dan pasien tidak sabar menunggu antrian yang cukup lama.

### b. **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan. Setiap masyarakat pengguna jasa pasti mendambakan pelayanan dengan proses yang cepat dan tepat waktu, dalam hal ini pasien yang sedang dalam keadaan sakit tentu tidak akan sabar untuk berlama-lama menunggu. Semakin cepat waktu tunggu dan proses pelayanan semakin membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan

sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan belum konsisten dengan jadwal pelayanan Dokter sehingga pasien kerap kali harus menunggu lama tanpa kepastian. Kemudian di bagian pendaftaran dan Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit (PPATRS) pasien juga lama mengantri karena petugas yang melayani hanya beberapa orang saja, sementara pasien BPJS Kesehatan sangat banyak sekali sehingga petugas kesulitan untuk melayani pasien.

### **c. Kemampuan dan Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu**

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal utama dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan Dokter dan Perawat dalam menggunakan alat bantu sangat menunjang proses penyembuhan pasien. Dokter dan Perawat harus memiliki kemampuan dan keahlian yang maksimal dalam menggunakan alat bantu, sebab dalam memberikan tindakan kepada pasien Dokter dan Perawat harus berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan medis/malpraktek karena menyangkut keselamatan nyawa seseorang.

Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah dibekali pengetahuan dan rutin mengikuti pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan alat bantu medis. Sebab ini bukanlah tindakan sembarangan karena menyangkut nyawa seseorang, harus

berhati-hati agar tidak terjadi malpraktek karena apabila terjadi kesalahan maka tidak hanya merusak citra seorang Dokter atau Perawat tapi juga citra rumah sakit.

## **3. Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* atau ketanggapan adalah sikap cepat tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketanggapan petugas dalam menanggapi dan merespon semua keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pasien, kecepatan dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam proses pelayanan.

### **a. Pelayanan yang Cepat dan Tepat**

Pelayanan yang cepat, tepat merupakan pelayanan yang sangat didambakan oleh pasien dirumah sakit. Salah satu tindakan nyata pelayanan prima di rumah sakit adalah petugas cepat dan tepat dalam bertindak. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat tanggap sangat dibutuhkan di rumah sakit, apalagi ketika pasien dalam keadaan gawat darurat karena menyangkut keselamatan pasien.

Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dalam hal pelayanan yang cepat dan tanggap masih belum maksimal. Dari fakta yang ditemukan dilapangan, pasien mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih lamban dan tidak tepat waktu.

### **b. Petugas Merespon Semua Keluhan Pasien**

Seorang Dokter dan Perawat memang tugasnya mendengar keluhan penyakit yang diderita pasien dan mencari solusi/jalan keluar untuk kesembuhan pasien. Mendengarkan keluhan pasien juga dapat menjadi pembelajaran untuk kedepannya bagi pihak rumah sakit untuk berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Memahami keinginan dan kebutuhan pasien merupakan hal penting yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Petugas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih belum maksimal dalam merespon/menanggapi semua keluhan pasien. Petugas kurang menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien dan memberikan informasi yang kurang jelas dan kurang dipahami oleh pasien.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* atau jaminan adalah kemampuan petugas untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, kemampuan petugas untuk memberikan jaminan dari segi ketepatan waktu, kepastian biaya, dan legalitas dalam pelayanan.

##### **a. Jaminan Kepastian Biaya**

Bagi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tidak dipungut biaya karena biaya untuk pengobatan sudah ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan pasien wajib membayar iuran setiap bulannya.

Jaminan kepastian biaya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih belum terjamin

karena pasien masih harus membeli/menebus obat yang tidak tersedia di rumah sakit ke apotik luar. Pasien juga harus melakukan rontgen ke klinik lain karena rontgen di rumah sakit sedang dalam keadaan rusak. Seharusnya bagi pasien yang ingin berobat menggunakan Kartu BPJS tidak mengeluarkan biaya lagi karena pasien mandiri sudah membayar iuran setiap bulannya dan pasien penerima bantuan iuran, iurannya dibayarkan oleh pemerintah.

Hal ini bukan semata-mata kehendak pihak rumah sakit ingin memberatkan pasien, namun karena keterbatasan, sarana dan prasarana, penunjang medis, serta keterbatasan stok obat-obatan dirumah sakit.

##### **b. Jaminan Keamanan**

Jaminan Keamanan meliputi pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seorang Dokter dan Perawat tentunya harus memiliki pengetahuan yang sesuai dengan profesinya, harus memiliki pemahaman yang kuat terhadap tugas dan tanggung jawab yang diembannya agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan terhindar dari resiko.

Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menangani pasien sudah cukup baik sehingga pasien merasa nyaman tanpa ada rasa takut untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Pihak rumah sakit sudah membekali Dokter dan Perawat dengan pengetahuan dan pelatihan teknis untuk memperluas pengetahuan sehingga Dokter dan Perawat dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Pasien merasa puas dan merasa sudah terjamin keamanan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, dalam hal ini berarti petugas sudah berhasil untuk

menumbuhkan rasa percaya dan yakin dalam diri pasien untuk berobat ke rumah sakit ini.

### 5. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan perhatian yang tulus yang diberikan secara pribadi oleh petugas kepada penerima layanan dalam hal ini adalah pasien. Petugas melayani pasien dengan menempatkan dirinya sebagai pasien sehingga dapat memahami dan mengerti kebutuhan pasien. Empati mengacu pada kemampuan petugas untuk melayani pasien dengan ramah dan sikap sopan santun, kesediaan petugas mendahulukan kepentingan pemohon dan tidak diskriminatif/membeda-bedakan.

#### a. **Petugas Melayani dengan Ramah dan Sopan Santun.**

Petugas yang ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan merupakan dambaan seluruh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan petugas diuntut untuk bersikap ramah dan sopan santun kepada pasien karena dilingkungan rumah sakit Dokter dan Perawat merupakan yang paling dekat dengan pasien, sebab Dokter dan Perawat yang akan mengawasi keadaan pasien, memeriksa dan mengobati pasien di rumah sakit. Apabila Dokter dan Perawat bersikap kasar dan acuh tak acuh kepada pasien hal tersebut tentu dapat mempengaruhi kondisi keadaan pasien, bukannya malah membaik justru memperburuk keadaan pasien.

Sikap petugas di rumah sakit dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah dan perhatian. Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengeluhkan sikap Dokter dan Perawat kurang ramah, kurang perhatian, dan acuh tak acuh. Pihak Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Teluk Kuantan juga sedang berbenah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

#### b. **Petugas Tidak Diskriminatif/Membedakan Pasien dalam Memberikan Pelayanan.**

Dalam memberikan pelayanan petugas di rumah sakit harus mendahulukan kepentingan pemohon, tidak dibenarkan untuk berlaku diskriminatif/membedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sangat mengharapkan petugas dalam memberikan pelayanan dapat bersikap adil dan tidak tebang pilih.

Dokter dan Perawat bekerja kurang maksimal dalam melayani pasien tanpa ada diskriminasi/membedakan pelayanan. Berdasarkan fakta dilapangan, penulis menganalisis bahwa adanya perbedaan pelayanan yang diberikan Dokter dan Perawat kepada pasien BPJS Kesehatan ada perlakuan yang berbeda bagi orang-orang tertentu terutama perbedaan dapat dirasakan oleh pasien Jamkesmas/pasien BPJS yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah/peserta PBI. Hal ini dapat menjadi tolak ukur bagi pasien untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Tahun 2016**

### 1. **Ketersediaan Fasilitas**

Fasilitas menyangkut seluruh sarana dan prasarana yang dapat

mendukung terselenggaranya pelayanan di rumah sakit. Fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan di rumah sakit. Ketersediaan sarana dan prasarana dapat membantu proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien.

Kelengkapan sarana dan prasarana di rumah sakit sangat penting karena dalam pelayanan di rumah sakit rangkaian pengobatan yang dilakukan Dokter kepada pasien itu bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana tersebut. Dalam rangkaian pengobatan, Dokter harus memeriksa keadaan pasien, namun apabila alat tersebut tidak tersedia maka akan menghambat pemeriksaan, begitu juga ketika pasien harus melakukan pemeriksaan penunjang seperti rontgen dan pemeriksaan laboratorium namun rontgen dan laboratorium sedang dalam keadaan rusak tentu saja hal ini jelas menjadi penghambat pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Keterbatasan sarana dan prasarana membuat pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit menjadi kurang maksimal.

## **2. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang terpenting dalam sebuah organisasi/instansi. Sebuah organisasi/instansi tidak dapat terlepas dari sumber daya manusia (SDM) karena merupakan pilar utama sekaligus penggerak untuk mewujudkan visi dan misinya. Sumber daya manusia (SDM)

menjadi hal yang penting di rumah sakit yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur dalam penilaian mutu pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih kekurangan sumber daya manusia (SDM) terutama Dokter spesialis. Tuntutan banyaknya jumlah pasien membuat Dokter kesulitan apalagi yang menangani hanya 1 (satu) Dokter saja. Seharusnya dalam ketentuannya rumah sakit tipe C harus memiliki minimal 2 (dua) Dokter dalam poli tersebut. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

## **3. Dana**

Dana merupakan penentu berjalan atau tidaknya kegiatan dalam suatu organisasi/instansi. Di rumah sakit sangat membutuhkan dana untuk berlangsungnya pelayanan kepada masyarakat. Rumah sakit membutuhkan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana, rumah sakit membutuhkan dana untuk melengkapi fasilitas, rumah sakit membutuhkan dana untuk membeli obat-obatan. Sebagus apapun kualitas sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit, apabila tidak memiliki dana maka rumah sakit tersebut tidak akan dapat bergerak mencapai visi dan misinya.

Dalam hal ini, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan mengalami hambatan dalam pencairan dana oleh pemerintah. Pencairan dana menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Akibat keterlambatan pencairan dana pengadaan obat-obatan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten

Kuantan Singingi menyebabkan kekosongan stok obat-obatan dan terhentinya pelayanan bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan selama 7 bulan. Kemudian dana yang disetujui pemerintah juga tidak mencukupi kebutuhan-kebutuhan rumah sakit seperti obat-obatan. Sehingga rumah sakit tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya pasien BPJS.

#### **4. Pengetahuan Masyarakat/Pasien**

Pengetahuan pasien tidak kalah pentingnya dalam hal pelayanan. Pasien BPJS harus mengetahui dan memahami prosedur yang berlaku di rumah sakit yang harus dilaluinya, dan persyaratan yang harus dilengkapi. Jangan hanya menuntut hak tetapi tidak memenuhi kewajibannya sebagai seorang pasien BPJS Kesehatan.

Pengetahuan pasien BPJS di Kabupaten Kuantan Singingi masih sangat minim karena minimnya sosialisasi yang dilakukan sehingga minim pula pengetahuan pasien mengenai program jaminan kesehatan ini. Hal ini harus diperhatikan untuk kedepannya bagi Pemerintah, pihak rumah sakit dan pihak BPJS sendiri, harus lebih dimaksimalkan sosialisasi yang merata kepada masyarakat mengenai jaminan kesehatan ini agar masyarakat dapat memahami hak, kewajiban dan manfaat yang diperolehnya.

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan analisis yang penulis lakukan mengenai Studi Pelayanan Publik : Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan 5 (lima) indikator untuk mengukur kualitas pelayanan maka dapat di ambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan bagi pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi masih belum terlaksana dengan maksimal. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa :  
(1) Pada dimensi Tangible (Terlihat/Berwujud/Bukti Langsung) seperti sarana, prasarana dan peralatan pendukung medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan masih kurang memadai, persediaan obat sangat terbatas tetapi mengenai kedisiplinan Pegawai di rumah sakit ini sudah cukup disiplin.  
(2) Reliability (Kehandalan) meliputi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), keterampilan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah cukup baik. Namun dalam segi ketepatan waktu pelayanan masih kurang konsisten karena pasien harus menunggu lama.  
(3) Responsiveness (Ketanggapan) dalam hal ini petugas rumah sakit baik Dokter maupun Perawat dinilai belum cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan kurang merespon keluhan pasien.

(4) Assurance (Jaminan) meliputi jaminan keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan sudah cukup terjamin karena petugas sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik namun jaminan kepastian biaya masih kurang terjamin.

(5) Empathy (Empati), dalam hal ini terlihat bahwa ada perbedaan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien BPJS Kesehatan, terutama pasien BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) sangat merasakan perbedaan pelayanan dari pihak rumah sakit.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan adalah sebagai berikut :

1. Ketersediaan Fasilitas.
2. Sumber Daya Manusia (SDM).
3. Dana.
4. Pengetahuan Masyarakat/Pasien.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran/masukan berupa :

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan rutin melakukan pelatihan agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak terutama pasien BPJS Kesehatan.
2. Pihak BPJS juga harus memastikan bahwa pesertanya mendapatkan hak dan dilayani secara baik sebagaimana mestinya dan diharapkan memaksimalkan sosialisasi yang merata

kekecamatan mengenai jaminan kesehatan agar masyarakat/peserta BPJS lebih memahami dan mengerti hak, kewajiban dan manfaat yang diperolehnya.

3. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan untuk lebih meningkatkan perhatiannya dalam bidang kesehatan dengan memberikan dana yang cukup sesuai dengan yang dibutuhkan oleh rumah sakit dan mencairkan dana tepat waktu agar keperluan rumah sakit dapat terpenuhi sehingga pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan diharapkan segera menambah jumlah tenaga medis, karena di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan saat ini kekurangan tenaga medis khususnya Dokter Spesialis.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

----- 2012 *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep dimensi, indikator, dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J Lexi. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji, 2009. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi, 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alabeta.
- Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Kuantan Singingi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

### 3. Jurnal/Skripsi

- Andy Widyatmoko, *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun*, Jurnal, 2014.
- Pamella Rina Maha Lina, *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri*, Jurnal, 2012.
- Novia Ceasar Mughni Putri, *Kualitas Pelayanan Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) Kabupaten Batang*, Jurnal 2015.

### 4. Artikel

- <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>, akses 6 Maret 2017.
- <http://detakriaunews.com/berita-rsud-kuansing-darurat-obat-dprd-kuansing-gelar-hearing.html#sthash.8z0steQR.dpuf>, akses 14 Mei 2017.

- [http://www.jamsosindonesia.com/cetak/print\\_artikel/75](http://www.jamsosindonesia.com/cetak/print_artikel/75), akses 7 Maret 2017
- <http://www.kabarkuansing.com/2016/07/masih-bermasalah-pelayanan-bpjs-di-rsud-teluk-kuantan.html>, akses 11 Maret 2017.
- <http://kuansingterkini.com/berita/detail/4798#.WL6X6DjYAyU>, akses 13 Februari 2017.
- <https://www.potretnews.com/berita/baca/2016/03/21/waduh-mulai-hari-ini-rsud-telukkuantan-tidak-layani-pasien-bpjs-ini-sebabnya>, akses 11 Maret 2017.
- <http://serantaunews.com/baca/11346/kejari-panggil-pihak-rsud-dan-pemkab-kuansing-terkait-penghentian-pelayanan-bpjs.html>, akses 22 Maret 2017.