

**BIROKRASI PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN YANG
MENGUNAKAN KARTU BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

Oleh : Ivo Melisa/1501117028

Email: ivomelisa.siagian@gmail.com

Pembimbing : Syamsul Bahri

bahri_syamsul@lecturer.unri.ac.id

**Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau**

**Kampus Bina Widya Jalan HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru
Pekanbaru 28293- Telp/Fax. 0761-63277**

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah program jaminan sosial yang merupakan kebijakan dari pemerintah untuk memberikan jaminan atas terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi rakyat Indonesia. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai salah satu rumah sakit yang mendapatkan rujukan dari Pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, namun pelayanan yang diberikan sering dikeluhkan oleh pasien, prosesnya yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Oleh karena itu perlu dipelajari masalah birokrasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru dengan rumusan masalah yaitu: Bagaimana birokrasi pelayanan kesehatan yang dilakukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui birokrasi pelayanan kesehatan, dan faktor-faktor yang menentukan birokrasi pelayanan kesehatan pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ada pun yang menjadi subjek dalam penelitian adalah sebanyak 7 (tujuh) orang yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad, yaitu staf administrasi, dokter, dan pasien. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa birokrasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru belum berjalan dengan baik yang disebabkan pelayanan pihak rumah sakit kepada pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang masih tidak seimbang. Solusi yang dapat dilakukan rumah sakit dalam ketidakseimbangan ini adalah agar meningkatkan mutu pelayanan pasien terutama pada pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Kata Kunci : Birokrasi, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

**THE BUREUCRACY OF HEALT SERVICES TO PATIENTS WHO USE
ORGANIZING BOARD HEALT SOCIAL SAFETY CARDS AT ARIFIN
ACHMAD THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL RIAU PROVINCE**

By : Ivo Melisa/1501117028

Email: ivomelisa.siagian@gmail.com

Supervisor : Syamsul Bahri

bahri_syamsul@lecturer.unri.ac.id

Department of Sociology Faculty of Social and Political Sciences

Universitas Riau

Bina Widya Campus Street, HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru

Pekanbaru 28293- Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Organizing Board Healt Social Safety is a social security program which is a policy of the government to give the warranty over the need for basic needs for Indonesian people. The district general hospital is a one of hospital that receive the reference from the government to give health services for the Organizing Board Healt Social Safety users, but the services provided are often complained of by patients, the process is complicated and takes a long time. Therefore it is necessary to study the problem of bureaucracy of health services in the Regional General Hospital (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru with the formulation of the problem namely: How the bureaucracy of health services carried out and the factors that influence the health service bureaucracy. This research is done in Arifin Achmad the District General Hospital Pekanbaru. The purpose of this research is to know the health services bureaucracy, an the factors that determine the healt services bureaucracy over the patients in Arifin Achmad hospital. This research is using quaitative method by using accidental sampling technique based determined criteria. This research is done in 7 (seven) peoples that is administration staffs, doctors, and patients. The result of this research is that healty services bureaucracy in Arifin Achmad hospital is still not good, because the services not balance. The solution is the hospital shoul improve the services quality towards yhe patients especially to the Organizing Board Healt Social Safety users.

Keywords : Bureucracy, Organizing Board Healt Social Safety

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang memiliki tujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan dalam memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak kepada setiap peserta dan kepada setiap anggota keluarganya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat yang ada di Indonesia agar tetap hidup yang sehat, produktif dan sejahtera.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berlaku pada setiap orang yang mendaftarkan dirinya dan membayar iuran yang sesuai dengan tingkatan manfaat yang dibutuhkan. Artinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan bersifat universal untuk semua warga Indonesia. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta jaminan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat miskin dan yang benar-benar tidak mampu dalam perekonomiannya. Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan PBI ini dibayar langsung oleh pemerintah.
2. Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Non PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta jaminan kesehatan yang terdiri dari pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Banyak data yang mengungkapkan di luar masalah pelayanan kesehatan ini adalah prosedur administrasi yang harus dilalui oleh pasien yang menggunakan kartu pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III kepada masyarakat miskin ini agar memperoleh fasilitas dan pelayanan kesehatan yang baik melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ternyata sangat berbelit-belit dan merepotkan asien yang seharusnya segera dapat ditangani oleh para medis di rumah sakit.

Realita menunjukkan bahwa masyarakat miskin sering butuh pengobatan tetapi belum terdaftar ke dalam anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan memerlukan waktu lama untuk memperolehnya. Mulai proses rujukan di tingkat bawah seperti klinik, praktek dokter, puskesmas, dan lain-lain sering membuat pasien tidak memahami papda prosedurnya yang dianggap sangat mempersulit unuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Pasien butuh waktu yang lama untuk memperolehnya karena terhambat oleh prosedurr

administrasi yang lama, berbelit-belit, dan merepotkan pasien. pelayanan cepat atau lambatnya tergantung pada pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan atau pasien umum. Begitu juga dengan prosedur penggunaan fasilitas UGD, kepastian untuk memperoleh kamar rawat inap ketidaktahuan pasien tentang mutu obat yang diberikan, jenis pelayanan kesehatan apa saja yang diberikan. Melihat kenyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa prosedur administrasi kesehatan yang harus dilalui oleh pasien yang menggunakan kartu pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dianggap kurang efisien, urusan berbelit-belit, memakan waktu yang lama, dan banyak prosedur standar pelayanan minimal kesehatan yang tidak diketahui atau dipahami oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi yang ditetapkan oleh lembaga kesehatan di Indonesia mulai dari tingkat bawah hingga pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tidak berjalan secara rasional, sehingga tujuan pelayanan kesehatan yang mudah dan merata sulit dicapai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Birokrasi Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Menggunakan Kartu Badan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur birokrasi pelayanan kesehatan yang harus dilalui oleh pasien pengguna kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad agar memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, mudah, dan merata?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi birokrasi pelayanan kesehatan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terhadap pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang kurang mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, mudah, dan merata ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui birokrasi pelayanan kesehatan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) berjalan dengan baik, mudah, dan merata
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan birokrasi pelayanan kesehatan yang baik, mudah, dan merata di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad terhadap pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, dan wawasan bagi pembaca khususnya peneliti yang berminat untuk mengkaji atau meneliti masalah yang sama, dan sebagai bahan perbandingan tentang birokrasi pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pemerintah sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan, rencana dan program pelayanan kesehatan yang baik, murah dan merata bagi masyarakat, kemudian bagi masyarakat sendiri dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan kesehatan yang selayaknya diperoleh oleh masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Birokrasi Klasik

Birokrasi klasik mengandung nilai-nilai yang positif untuk mengoptimalkan dalam penggunaan cara yang sifatnya rasional, tepat, keberhasilan ekonomi dalam negara, tetapi kenyataannya banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi dan kurang mampu untuk memberikan jawaban yang pas di masa sekarang.

Tuntutan Reformasi Birokrasi

Reformasi artinya perbaikan atau pembaharuan. Reformasi merupakan bagian dari dinamika yang terjadi pada masyarakat, yang artinya bahwa perkembangan yang terjadi dalam masyarakat akan menyebabkan tuntutan terhadap perubahan dalam masyarakat untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perkembangan yang ada. Reformasi merupakan proses dari perubahan yang direncanakan dan bertahap untuk membuat sesuatu yang menjadi lebih baik dari sesuatu yang ada di sebelumnya. Reformasi birokrasi dilakukan agar birokrasi pemerintah bisa menjalankan kerjanya untuk melayani masyarakat dengan baik yang sesuai dengan prinsip-prinsip dalam manajemen modern. Artinya, proses dan tindakan yang serius dan rasional sehingga ada konsep dan sistem yang jelas berlangsung secara terus-menerus pada semua sektor penyelenggara negara bidang pemerintahan.

Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah program jaminan sosial yang merupakan kebijakan dari pemerintah untuk memberikan jaminan atas terpenuhinya kebutuhan dasar yang layak bagi rakyat Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan

pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2012).

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, karena seseorang akan memutuskan untuk mengambil suatu jasa bukan hanya dinilai dari harga saja, tetapi dari kualitas pelayanan yang terbaik yang diberikanlah paling penting. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan itu dapat melampaui yang dibayangkan oleh konsumen atau masyarakat. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan bahkan jauh dari apa yang dibayangkan, maka pelayanan tersebut dikatakan sebagai pelayanan yang buruk.

Kualitas pelayanan menurut Suparlan (1994:16) adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat menatasi masalahnya sendiri, sehingga mereka akan puas.

Kemiskinan Dalam Pelayanan Kesehatan

Orang miskin dilarang untuk sakit, artinya orang miskin agar berhati-hati karena sulitnya mendapatkan pelayanan kesehatan

bagi mereka yang tidak mampu membayar pengobatan. Jika orang yang tidak mampu tersebut tertimpa jatuh sakit, maka harus berhati-hayi dalam membeli obat. Kehati-haian diutamakan karena banyaknya di pasaran yang tega menjual obat-obat yang tidak layak diperjualkan, obat bekas misalnya banyak yang dikonsumsi oleh masyarakat miskin. Orang miskin hanya mampu membeli obat yang beredar di pasaran tanpa peduli untuk memperhatikan kemasan, dan tanpa resep dokter, serta tanpa mempertimbangkan merk dan kualitas. Motivasi orang miskin ingin sembuh tidak seimbang dengan kemampuan membeli obat yang menyebabkan masyarakat lebih banyak melakukan tindakan pragmatis atau malah dengan sembarangan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode dalam penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif ini dilakukan secara *accidental sampling* dimana peneliti mewawancarai pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) secara tiba-tiba yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad. Peneliti sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu bertanya kepada informan apakah pasien menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan atau tidak.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu syarat penting dalam penelitian, karena dengan tidak adanya lokasi penelitian yang dituju, maka tentulah penelitian tidak akan bisa berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru yang letaknya di Jalan Diponegoro.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah manusia sebagai instrumen pendukung dari penelitian yang akan dilakukan berdasarkan dengan fokus penelusuran data dan bukti-bukti secara faktual, dapat berupa data wawancara, reaksi dan tanggapan atau keterangan (Moleong, 2015:158). Pemilihan informan yang paling umum dalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu (Bungin, 2011:107).

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pihak rumah sakit yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru, yaitu bagian administrasi atau informasi 1 (satu) orang, dokter 2 (dua) orang. Informan lain yakni pasien pengguna

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III, yaitu pasien rawat inap 2 (dua) orang, dan pasien rawat jalan 2 (dua) orang. Maka jumlah informan yang akan diwawancarai peneliti adalah sebanyak 7 (tujuh) orang.

Objek Penelitian

Objek dan informan penelitian kualitatif adalah menjelaskan objek penelitian yang sarannya tergantung pada judul dan topik penelitian (Bungin, 2011:107). Dalam penulisan ini, yang menjadi objek penelitian adalah tentang birokrasi pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Kota Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dapat diperoleh dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Menurut Bungin (2005:132). Dalam penelitian ini, penulis mendapat data primer dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak yang bekerja di Rumah Sakt Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru dan beberapa pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III, dan melakukan observasi penelitian di lapangan mengenai fenomena ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Sumber data sekunder dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Menurut Bungin (2005:132) data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Dalam peneliti data sekunder dikumpulkan dari buku, surat kabar, situs internet, dokumen resmi, dan skripsi-skripsi sebagai acuan. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dari data-data dan informasi yang mendukung terkait birokrasi pelayanan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, buku-buku, jurnal, skripsi, situs internet, dan data-data pendukung sebagai acuan di dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai (Bungin, 2005:136).

Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad yang bersangkutan dengan penelitian ini, dan pasien rawat inap dan rawat jalan yang menggunakan kartu

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Wawancara yang dilakukan peneliti berdasarkan pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya dan menyangkut tentang birokrasi pelayanan kesehatan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

2. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, melalui pengamatan dan pengindraan (Bungin, 2011:118). Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap birokrasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad pada pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III.

3. Dokumentasi

Menurut Moleong dokumentasi adalah data tertulis maupun foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang penyelidik sesuai dengan kepentingan (Moleong, 2005:216). Studi kepustakaan yang mendominasi dalam penelitian ini adalah buku-buku tentang teori birokrasi pelayanan kesehatan.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dimaksudkan yaitu reduksi data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

Pada penelitian ini, penelitian terlebih dahulu melakukan pengumpulan data yang sesuai dengan objek penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian yaitu berupa kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh untuk kemudian diolah secara sistematis dan terarah. Dengan mengorganisir data, maka selanjutnya penelitian dapat dengan mudah menganalisis, menyajikan dan memaparkan data-data yang telah didapatkan sebelumnya. Dari pemaparan penelitian terhadap persoalan yang muncul, maka dapat ditarik kesimpulan dalam proses menganalisis data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

1. Birokrasi Pelayanan Kesehatan Bagian Administrasi

Pelayanan bagian administrasi merupakan tahap paling awal dalam pengurusan syarat-syarat untuk calon pasien agar mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Birokrasi pelayanan kesehatan di bagian administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru sudah cukup baik dan teratur bagi pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III.

Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad, calon pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harus mendrus mendapatkan surat rujukan dari puskesmas terlebih dahulu agar bisa lanjut ke TPC lalu ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Setelah itu, calon pasien menuju ke bagian informasi mengambil nomor antrian, lalu mengisi formulir biodata agar bisa terdaftar dalam daftar pasien. Setelah terdaftar, calon pasien lalu ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Setelah itu, calon pasien menuju ke bagian informasi mengambil nomor antrian, lalu mengisi formulir biodata agar bisa terdaftar dalam daftar pasien. Setelah terdaftar, calon pasien bisa mendapatkan pelayanan dari rumah sakit ke poli yang dituju.

Pelayanan Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa adanya menginap di rumah sakit. Selama dokter melakukan pemeriksaan pada pasien, dokter bertindak sigap, cepat dan tepat. Dengan pelayanan yang seperti itu, pasien puas karena dokter melakukan pemeriksaan yang intensif dan memberitahu informasi kepada pasien dengan jelas. Pasien juga diberikan kesempatan untuk

bertanya kepada dokter, dan selalu Peneliti melihat bahwa pelayanan dokter terhadap pasien rawat jalan bisa dikatakan baik, dikarenakan tata bicaranya yang ramah dan lembut membuat pasien merasa senang. Dokter juga menyampaikan informasi kepada pasien dengan jelas, sehingga pasien mudah untuk mengerti dengan perkataan dokter. Dokter memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien yang ada berobat pada rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru.

Pelayanan Rawat Inap

Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnose, pengobatan, keperawatan, rehabilitas medic dengan menginap di ruangan rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit. Pelayanan yang ada pada kamar rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru terbagi atas ruangan VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3.

Birokrasi pendaftaran yang harus dilakukan calon pasien yang ingin melakukan rawat inap sama dengan caranya dengan rawat jalan, yaitu : pasien harus mendapatkan surat rujukan dari puskesmas dan dilanjutkan ke TPC. Setelah itu, pasien bisa melanjutkan ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad. Pasien setelah itu terlebih dahulu ke bagian informasi untuk mengambil nomor antrian dan formulir, lalu calon pasien harus

dijawab dengan jelas oleh dokter. mengisi biodata dengan lengkap. Setelah terdaftar, calon pasien ditunjukan ke poli yang sesuai dengan penyakitnya. Apabila dari dokter menentukan calon pasien memang harus ke rawat inap, maka pasien akan menjalani rawat inap. Pasien harus ke poli penyakit dalam terlebih dahulu, misalnya ruangan Dahlia atau Edelhuis), setelah itu calon pasien mendaftarkan diri ke IGD untuk melakukan rawat inap.

Proses birokrasi pelayanan kesehatan yang dijalani oleh pasien berjalan sesuai dengan birokrasi, tidak memandang pasien umum atau pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Capaian Indeks Birokrasi Rasional Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pekanbaru

Indeks yang akan peneliti amati adalah proses pasien atau calon pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, adil, dan merata.

1. Mudah

Mudah atau tidaknya pasien atau calon pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas 3 untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit dapat dilihat proses yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Pihak rumah sakit yang tidak mempersulit dan

tidak berbelit-belit ke pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut.

2. Murah

Pasien bisa mendapatkan pengobatan secara murah adalah dengan menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sangat membantu pengobatan pada pasien terutama kelas 3. Pihak pekerja rumah sakit juga harus memberikan pelayanan kesehatan yang seimbang kepada pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kelas 3. Pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga banyak yang tidak dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dikarenakan merupakan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kelas 3.

3. Adil

Adil yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang tidak membedakan antara pasien umum atau pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terutama pada kelas III. Sikap yang adil akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan pihak yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Pasien atau calon pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III akan merasa

dihargai jika pelayanan pihak pekerja rumah sakit dilakukan dengan baik dan ramah. Fasilitas yang diberikan juga tidak akan dikurangi oleh pihak rumah sakit kepada pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas III.

4. Merata

Penyamarataan antara pasien umum mau pun pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Artinya pihak yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru tidak membeda-bedakan sikap pelayanannya kepada pasien atau calon pasien yang ada di rumah sakit tersebut. Pihak pekerja rumah sakit harus tetap melayani pasien secara baik dan tepat yang sesuai dengan birokrasi pada rumah sakit.

Faktor-Faktor Penting Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru

Reformasi birokrasi dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, memiliki beberapa 4 (empat) faktor, yaitu :

a. Faktor Partisipasi Aktif

Seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru harus aktif dalam melayani pasien atau calon pasien

yang berobat di rumah sakit tersebut, artinya pekerja rumah sakit tidak bermalas-malasan dalam bekerja. Pekerja rumah sakit harus bekerja sesuai dengan jadwal kerja yang seharusnya, sehingga tidak ada kata untuk memakan gaji buta.

b. Pemerintah Hendaknya Terpisah Dari Campur Tangan Publik Secara Tidak Layak

turun tangan untuk memberikan peraturan kepada kepala Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad agar berjalan sesuai dengan birokrasi rumah sakit. Pemerintah memberikan hak dan kewajiban kepada dinas kesehatan untuk mengatur birokrasi ke pemimpin atau kepala Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru.

c. Tenaga Administrator Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mulai Dari Direktur Sampai Petugas Kesehatan Operasional Bertanggungjawab Terhadap Sentimen Publik Pasien Dan Pengetahuan Teknis Kesehatan.

Pihak yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad harus memahami bagaimana proses dalam pengobatan yang harus dijalani pasien untuk mendapatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru, dan menguasai atas fasilitas yang akan diberikan kepada pasien tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian dari Birokrasi Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Kota Pekanbaru bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Pemerintah melalui o
Semua pasien bisa menjalankan semua proses yang ada untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru.

a. Pelayanan Administrasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru sudah berjalan dengan baik. Tetapi ada pasien yang mengeluhkan bahwa proses dalam pengurusan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit agak dibelakangkan karena pasien adalah pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

b. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru berjalan dengan cukup baik, dikarenakan pelayanan dokter kepada pasien yang baik sehingga pasien senang dengan

pelayanan tersebut walaupun ada beberapa pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang sedikit dipersulit proses pengurusannya.

- c. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, dikarenakan pelayanan dokternya yang sigap dalam penanganan pasien.
2. Menurut hasil penelitian, capaian indeks birokrasi rasional dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru masih belum baik.
 - a. Pasien masih ada yang dipersulit dalam proses pengurusannya sehingga pasien tidak merasa mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru
 - b. Pasien sangat terbantu dengan adanya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, karena dengan adanya program ini, pasien bisa mendapatkan pelayanan kesehatan dengan harga yang murah.
 - c. Pasien merasa ada ketidakadilan dari pelayanan yang diberikan dari pihak yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin

Achmad Pekanbaru antara pasien umum dan pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terutama pada kelas III

- d. Pelayanan rumah sakit yang merata kepada pasien, hanya saja yang membedakan adalah fasilitasnya saja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis paparkan, maka peneliti akan memberikan saran-saran, sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah agar mau turun tangan untuk menegaskan pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad untuk pelayanan yang adil dan merata kepada pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
2. Bagi pihak yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad yang harus melayani pasien atau calon pasien dengan baik, dan adil tanpa membeda-bedakan pasien umum mau pun pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
3. Bagi pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial agar tetap melakukan proses birokrasi yang ditetapkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan dari rumah

sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia

————— 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Predana Media Group

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Nazri, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Strauss, Anselm, dan Juliat Corbin. 2003. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Sudarma Momon. 2009. *Sosiologi Untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Matika

Sugiyono. 2006. *Metode Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

————— 2012. *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Suparlan. 1994. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Edisi Ke-2. LAN

Google

<http://googleweblight.com/i?u=http://www.pasienbpjs.com/2016/07/mengenal-jenis-kepesertaan-bpjs.htm?m%3D1&hl=id-ID>
diakses 28 Oktober 2018

<http://googleweblight.com/i?u=http://www.pasienbpjs.com/2016/04/perbedaan-bpjs-kesehatan-kelas-1-2-dan-3.html?m%3D1&hl=id-ID4>
diakses 28 Oktober 2018