

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU

Oleh: Vivi Winda Putri

Email : viviwinda1997@gmail.com

Pembimbing: Abdul Sadad

Program Studi Ilmu Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-632777

Abstract

The research was conducted at the Home Sick General Area of Distric Rokan Hulu, with the aim of knowing the quality of administrative service for BPJS patients at Home Sick General Area of Rokan Hulu and to find out what are the factors that hinder the quality of administrative services at Home Sick General Area of Rokan Hulu. The problem of this research is the administration of Home Sick General Area of Rokan Hulu administration carried out by home sick employees in the process of providing services to the community, there are still service providers who are stalling for time so that the administration is not carried out time and results in less than optimal services so that people lose their trust in public serviceproviders. This is mostly prevalent in BPJS patients. Selection of informants using purposive sampling technique with data collection technique include: observation, interview, and documentation. The results of the study indicate that the quality of administrative services for BPJS patients in Home Sick General Area of Rokan Hulu is still not optimal, administrative services for BPJS patients at Home Sick General Area of Rokan Hulu are still not optimal, this is because there are still employees who do not understand how to operate computers properly so that the data input process is still late in the predetermined time even though the rumah sakit employees have received training. The attitude of employees in providing services is still not maximal in providing services to BPJS patients. There are still differences between BPJS and general patients, especially when waiting for the queue for treatment. Therefor, the community uses the rumah sakit services more than the home sick swasta belonging to the area.

Key word: Quality service , BPJS Health , Home Sick

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas

orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan

yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hamper sama sekali tidak memahami secara pastitentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku. Masyarakatpun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hamper pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Satu hal yang belakangan ini seringkali dipermasalahkan adalah dalam bidang pelayanan umum (*public service*), terutama dalam hal kualitas dan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Tujuan pelayanan publik memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang professional, efektif, efesien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsive, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik. Salah satu pelayanan public dari pemerintah pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mengingat kesehatan adalah faktor yang paling utama dakam kehidupan manusia.

Pelayanan kesehtan merupakan salah satu unsure penunjang peyelenggara pembangunan kesehatan.

Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti rumah sakit, poliklinik, puskesmas, balai kesehaatan, laboratorium, posyandu dan berbagai jenis bentuk lainnya yang tujuannya adalah pencapaian derajat kesehatan seluruh masyarakat secara optimal.

Salah satu instansi yang memasarkan jasa kepada masyarakat adalah instansi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan termasuk diantaranya adalah Rumah Sakit. Dengan adanya persaingan antar rumah sakit yang semakin tinggi dengan banyaknya pembangunan Rumah Sakit baru maka Rumah Sakit perlu terus mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan administrasi.

Untuk pencapaian tujuan pelayanan administrasi kesehatan maka melibatkan banyak pihak. Diantaranya pemerintah, asuransi, apotik, dan rumah sakit. Namun dalam pelayanan administrasi ini tidak hanya pelayanan pengobatan tetapi juga bersifat preventif (pencegahan).

Proses pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit biasanya mencakup hal-hal seperti:

1. Keuangan Rumah Sakit, baik dari pasien maupun buat kepentingan Rumah Sakit.
2. Pegawai.
3. Penerimaan pasien.
4. Fasilitas kesehatan untuk pasien.
5. Administrasi umum, seperti ketatausahaan dan pengarsipan.

Mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak

dasar penduduk Indonesia disamping pelayanan pendidikan dan perlindungan hukum. Masyarakat membutuhkan suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan hak dasar yang dimiliki warga negara Indonesia. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan sudah tentu harus turut andil dalam menanggapi permasalahan yang ada dalam masyarakat dengan cara menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Setiap penyelenggaraan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) berdasarkan pada prinsip Hak Asasi Manusia (HAM). Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 yang menggariskan bahwa setiap masyarakat berhak atas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, status sosial ekonomi, serta pelaku dari pada penyelenggaraan pembangunan kesehatan adalah masyarakat, pemerintah (pusat, kabupaten, kota).

Pada hakekatnya Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat pasal 28 H ayat (1) Perubahan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudian dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan khusus pelayanan kesehatan kepada masyarakat terutama pada masyarakat golongan menengah

kebawah adalah pemerintah mengambil kebijakan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah berharap seluruh masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sama atas kesehatan tanpa membedakan suku, ras, agama dan status lainnya.

Dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan program jaminan sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bekerjasama dengan lembaga pemerintah. Salah satu lembaga pemerintah yang ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu merupakan rumah sakit tipe C. RSUD Rokan Hulu merupakan satu-satunya Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di Kabupaten Rokan Hulu yang menjadi Rumah Sakit rujukan di wilayah tersebut. Jumlah pasien BPJS di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 292.650 peserta.

RSUD Rokan Hulu menghadapi berbagai tantangan dalam menegakkan prinsip rumah sakit pemerintah sebagai fungsi sosial diantaranya adalah permintaan pasar yang semakin mengarah pada kualitas pelayanan, pelayanan prima dan proses administrasi yang mudah, kebijakan tentang Jaringan Pengaman Sosial Bidang Kesehatan (JPSBK), akreditasi Rumah Sakit, dan maraknya Lembaga Sosial Masyarakat (LSM) sebagai kontrol sosial. Pada sisi lain, kemampuan pemerintah dalam mensubsidikan rumah sakit semakin tidak sebanding dengan kebutuhan operasional. Keadaan ini mengakibatkan pembekakan biaya operasional rumah sakit, serta kurangnya dukungan infrastruktur baik

berupa peralatan medis, ruang rawat inap pasien, dan sumber daya manusia (SDM) membuat Rumah Sakit tidak bisa bersaing dengan Rumah Sakit Swasta yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu kepada pasien yang menggunakan BPJS kesehatan. Hal ini terangkap karena penulis sering mendengarkan keluhan dari pasien BPJS kesehatan yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun keluhan yang sering dilontarkan oleh pasien BPJS di RSUD Rokan Hulu adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggara administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yang dilakukan oleh pegawai Rumah Sakit dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, masih ada penyelenggara pelayanan mengulur-ngulur waktu sehingga administrasi yang dikerjakan tidak tepat waktu dan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal sehingga masyarakat menghilangkan kepercayaannya terhadap penyelenggara pelayanan publik hal ini banyak dirasakan oleh pasien BPJS.
2. Dalam melayani masyarakat untuk pengurusan administrasi, karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu masih ada yang bersikap kurang ramah.
3. Pada tahun 2017 terjadinya penurunan jumlah pasien ini disebabkan oleh pasien BPJS lebih banyak berobat ke Rumah

Sakit Swasta dan Klinik yang bisa menerima pasien BPJS.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melihat bagaimana kepuasan pengguna BPJS kesehatan mengenai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sehingga penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (PBJS) di RSUD Rokan Hulu?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (PBJS) di RSUD Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (PBJS) di RSUD Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi administrasi pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (PBJS) di RSUD Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu manfaat Praktis :

- a. Dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan pelayanan administrasi pasien

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (PBJIS).

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai wacana ilmiah dan bahan informasi serta referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya yang ingin membahas tentang hal yang sama pada waktu dan tempat berbeda.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hayat (2017:22), pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima

layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- f. Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok yang rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguraguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui

seberapa jauh pelaksana kegiatan

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas sesuatu hal selalu terkait dengan nilai atau kondisi terbaik yang terwujud tentang hal itu. Dengan demikian kualitas pelayanan publik, merupakan kondisi dimana masyarakat memperoleh pelayanan yang bernilai atau pelayanan yang terbaik. Menurut Zeithmal dan Bitner kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya dalam setiap pemberian pelayanan publik, pelangganlah yang harus dipenuhi kepentingannya sebagai wujud kualitas dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan pandangan Alberch dan Zemke dalam Abdul Sabarudin (2015: 12-13) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari beberapa aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya :

1. Tingkat kompetensi aparat, kompetensi aparat merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seorang aparat maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan dikarenakan pengetahuan yang ia miliki, begitu pula dengan pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang diterima.
2. Kualitas peralatan yang digunakan, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan akan mempengaruhi prosedur kecepatan proses, dan kualitas keluaran

sesuai dengan standar pelayanan

(output) yang akan dihasilkan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa organisasi yang menggunakan teknologi moder service komputer memiliki metode dan prosedur kerja yang berbeda dengan organisasi yang masih menggunakan cara manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang lebih relatif lebih cepat.

3. Budaya organisasi, budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Budaya paternalism yang masih mendominasi birokrasi di Indonesia telah melahirkan pola hubungan antara atasan dan bawahan seperti patron-clients, sifat hubungan ini mengandung makna bahwa patron atau bapak memiliki kewajiban melindungi dan memenuhi kebutuhan clients atau anak. Sementara itu, clients anak berkewajiban loyal dan menjaga nama baik patron atau bapak. Hubungan patron-clients ini membawa konsekuensi, yaitu apabila ada kesalahan mereka akan saling menutupi kesalahan.

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur atau perusahaan jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan memperahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan

dengan didukung oleh pemasak, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut menurut Groonroos dalam tjiptono 2011: 75-76

1. Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak.
2. Pendidikan, semua personal perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.
3. Perencanaan, proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan dalam mencapai visinya.
4. Review, proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah organisasi.
5. Komunikasi, implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.
6. Penghargaan dan pengakuan, merupakan aspek yang penting dalam implementasi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry(1990:26) dimensi pengukuran kualitas pelayanan menggunakan ukuran tangible, reliability, resvonsiveness, assurance, empthy. Cara mengukur kualitas pelayanan ada lima yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/berwujud), indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah penampilan fisik pada saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai, kemudahan memperoleh dan melakukan komunikasi dan informasi.

2. *Realibity* (kehandalan), indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan untuk mengoperasionalkan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.
3. *Responsiveness* (responsive), indikator dalam dimensi ini adalah ketanggapan pegawai terhadap masalah masyarakat dalam pelayanan kesehatan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam proses pelayanan kesehatan.
4. *Assurance*, indikator-indikator dalam dimensi ini adalah keterbukaan prosedur layanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan pegawai, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empaty* (empati), indikator dalam dimensi ini adalah perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan kesehatan, keinginan pegawai untuk mengetahui permasalahan dalam pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, menurut (Creswell, 2016), penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melihatkan upaya-upaya penting, seperti

mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dimana metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, atau suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa dimasa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta secara hubungan antar fenomena yang diselediki. Penelitian kualitatif ini berusaha menggali informasi mengenai permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan faktor penting dalam penelitian. Maka penelitian ini, penulis mengambil objek penelitian yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang beralamatkan di Jl. Syekh Ismail Pasir Pengaraian. Adapun alasan penulis memilih lokasi RSUD Rokan Hulu ini karena penulis melihat banyaknya pasien BPJS Kesehatan yang berobat ke RSUD tersebut. Selain itu penulis juga banyak mendengar keluhan yang dilontar oleh pasien BPJS terhadap pelayanan RSUD tersebut.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, dipilih informan-informan yang mengetahui tentang Kualitas Pelayanan

Administrasi Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Oleh karena itu penelitian menetapkan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yang terdiri dari informan kunci (*key information*). Informan kunci (*key information*) adalah orang yang mengetahui secara mendalam, yang menjadi informan kunci dalam permasalahan ini adalah:

1. Plt. Kabid Pelayanan
2. Staf Rekam Medic
3. Pasien yang berada di RSUD
4. Pasien yang pernah berobat ke RSUD/ Masyarakat

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu diperoleh dalam penelitian ini yang dilakukan melalui observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu data yang langsung diperoleh dari informan, data diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan permasalahan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS. Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap pelayanan administrasi pada pasien BPJS. Data tersebut dipahami, diteliti dan diolah juga oleh peneliti sehingga menjadi data yang dapat lebih mudah di pahami oleh pembaca.
- b. Data Sekunder, data yang diperoleh oleh peneliti dalam bentuk dokumen seperti: Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2017, Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, SOP Penerimaan Pasien, Alur Pasien Rawat Jalan Dan Alur Pasien Rawat Inap, hasil laporan dan penelitian terdahulu (jurnal). Dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini,

data tersebut dipahami, diteliti dan dianalisis secara mendalam lagi oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (Pengamatan)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara yang dimulai pada periode bulan April 2019 sampai dengan Juli tahun 2020. Penelitian ini dilakukan secara bertahap dari observasi, dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang telah dipilih oleh peneliti sebagai narasumber dalam penelitian ini. Peneliti telah melakukan observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, observasi yang dilakukan bertujuan untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah tersebut. Dalam pengamatan ini peneliti diperkaya dengan data-data baik dalam bentuk tertulis ataupun bentuk *soft copy* yang di dapatkan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, data tersebut diteliti dan dipahami lebih mendalam lagi secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang dirasakan dibutuhkan dalam penelitian ini. Data tersebut dikemas secara baik dan sederhana agar para pembaca mudah untuk memahaminya.

b. Interview (Wawancara)

Setelah melakukan observasi peneliti melakukan wawancara terhadap *key-informan* (informan kunci) untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS. Wawancara dilakukan secara bertahap berdasarkan urutan informan yang sudah ditetapkan sekaligus melakukan survei ke lokasi penelitian untuk melihat keadaan

yang nyata dilapangan. Hasil wawancara yang di dapatkan oleh peneliti dari narasumber yang berbeda-beda di analisis dan di pahami secara mendalam, setelah itu di rekap menjadi tabel hasil analisis dan di dukung dengan hasil survey yang ditemukan di lapangan.

c. Dokumentasi

Data yang diambil selama melakukan proses observasi, wawancara dan survei bertujuan melengkapi data penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, data dapat berupa file , foto dan lain sebagainya.

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan salah satu proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti, dimana proses ini menentukan aspek validasi informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian (Agustinova, 2015). Dalam penelitian ini, penulis merujuk pendapat (Creswell, 2016) mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk di analisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, *men-scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang di peroleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? Bagaimana kesan dari ke dalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?

3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali di dasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan di analisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam situasi tertentu.
5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan di sajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literature atau teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Seperti yang kita ketahui kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan masyarakat. Pemerintah wajib menyediakan fasilitas

pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit daerah. Rumah Sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus memiliki pelayanan yang lebih baik bukan hanya sebagai penunjang kesehatan. Seseorang yang datang berobat ke Rumah Sakit mempunyai harapan yang tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Masyarakat beranggapan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit sangat berkualitas, dengan adanya penunjang kesehatan seperti fasilitas kesehatan yang lebih memadai, sumber daya manusia di Rumah Sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan pada masyarakat.

Untuk lebih mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, maka penulis akan memberikan penjelasan yang lebih jelas disetiap indikator pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Yang dimaksud bukti langsung disini adalah kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini berkaitan dengan kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan dari petugas yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini *tangible* sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan karena fasilitas, sarana dan prasarana sudah memadai dan penampilan dari petugas sudah bagus maka akan membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu , dapat dilihat dari bukti langsung yang dimiliki yaitu:

- a. Ketersediaan peralatan dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Persediaan peralatan dan kelengkapan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pasien BPJS. sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu sudah cukup memadai dengan adanya ruang administrasi yang nyaman dengan disediakannya tempat duduk dan nomor antrian. Namun, ada juga beberapa peralatan medisnya yang sudah tidak layak digunakan. Ini juga dapat menghambat pelayanan medis bagi yang membutuhkan peralatan medis seperti USG dan Ronsen. Seharusnya rumah sakit sudah memiliki USG 4D dan alat ronsen yang baru untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien/masyarakat. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi pasien/masyarakat maka semakin besar pula harapan pasien/masyarakat pada rumah sakit tersebut.

- b. Kedisiplinan pegawai administrasi dalam bekerja

Kedisiplinan pegawai adalah kesanggupan pegawai dalam menaati kewajiban dan menghindari segala larangan yang ditentukan dalam peraturan atau kesepakatan yang dibuat oleh instansi maupun perundang-undangan yang telah ditetapkan dan apabila melanggar akan diberikan sanksi yang tegas. Kedisiplinan pegawai ini sangat berpengaruh dalam hal pelayanan. Kedisiplinan pegawai satu indikasi terhadap kinerja pegawai sekaligus sebagai tolak ukur untuk mencapai hasil yang baik bagi instansi. Disiplin kerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

dari ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam memanfaatkan jam kerja belum efektif. Karena masih adanya sebagian pegawai kurang patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku. Kesadaran pegawai terhadap pemanfaatan disiplin jam kerja efektif ternyata belum semua pegawai mampu menghindarkan diri dari kepentingan pribadi, seperti ketika jam kerja berlangsung ternyata masih ada pegawai yang meninggalkan jam kerja tanpa alasan yang jelas dan bahkan disaat jam kerja berlangsung ada saja pegawai yang keluar ruangan untuk makan dan untuk makan diluar pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan serta kemampuan petugas dalam mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan. Pelayanan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam suatu organisasi, pelayanan tersebut dapat dilihat dari kemampuan atau kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk melihat pelaksanaan pelayanan dapat dilihat dari *reliability* (kehandalan) seperti:

- a. Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien adalah tahap awal penerimaan pasien untuk dirawat dan dilayani oleh pegawai. Dengan meningkatnya jumlah pasien maka pimpinan rumah sakit harus memberikan perhatian yang konstan dalam membina sistem dan prosedur penerimaan pasien yang sebaik-baiknya. Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien BPJS sudah cukup jelas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dalam pelaksanaannya pasien merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan karena

membutuhkan waktu untuk melengkapi persyaratan dan menjalankan prosedur yang terkadang membuat pasien harus menunggu lama untuk berobat.

b. **Ketetapan jadwal pelayanan administrasi**

Jadwal pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu untuk memberikan pelayanan sepenuh hati kepada pasien. Untuk itu pegawai harus datang tepat waktu sesuai kesepakatan rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan kepada pasien tepat waktu. mengenai jadwal pelayanan yang belum berjalan dengan secara efektif karena pasien harus menunggu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dari dokter. Permasalahannya yaitu lamanya menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan. Jadwal pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan hal yang sangat ditunggu oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan.

3. Responsiviness (tanggap)

Responsiviness (tanggap) ini mengacu pada pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat khususnya pasien BPJS. Dalam hal pegawai dituntut lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat dan lebih menekankan pada pelayanan yang diberikan dengan penuh tanggung jawab. Untuk mengetahui tanggapan dari informan dapat dilihat dari sub indikator dibawah ini:

a. **Kemampuan pegawai administrasi dalam menggunakan Komputer/IT**

Kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan, karena dengan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam mengoperasikan komputer akan memudahkan pegawai dalam menginput

data pasien dengan baik, benar dan tepat waktu. kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer sudah cukup baik, namun ada juga pegawai lama dalam memproses data yang akan diinput. Semakin lama data diinput maka semakin lama pasien menunggu untuk mendapatkan antrian untuk pelayanan kesehatan.

b. **Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien khususnya BPJS sangat dibutuhkan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS dan lebih menekankan pada pelayanan yang diberikan dengan pelayanan sepenuh hati. kecepatan dan ketanggapan pegawai rumah sakit sudah cukup baik, hanya saja adanya keterlambatan penanganan pasien yang dilakukan oleh dokter. Hal tersebut akan dinilai oleh pasien bahwa pelayanan yang cepat dan tanggap itu menjadi berkurang dan mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan perilaku pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien/keluarga pasien dalam menggunakan pelayanan yang ditawarkan. Dalam ini pegawai harus dapat memberikan jaminan kepada pasien/keluarga pasien agar terhindar dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Jaminan yang diberikan kepada pasien akan mempengaruhi pelayanan karena hal tersebut akan melibatkan persepsi pasien terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan pegawai RSUD Rokan Hulu.

Adapun sub indikator yang dapat dilihat adalah :

- a. Jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan sangat dibutuhkan oleh pasien terutama pasien BPJS. Jaminan keamanan ini bertujuan untuk menciptakan atau menjamin keamanan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah tersebut. Dalam hal ini mengacu pada jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien dapat merasa aman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. peserta BPJS sudah merasa puas dengan jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu karena pegawai telah melakukan tugasnya dengan baik sehingga pasien BPJS merasa yakin dan percaya dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai.

- b. Keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien pegawai haruslah memiliki sikap ramah dan sopan terhadap pegawai. Bentuk rasa peduli dan perhatian dapat dilihat dari sikap dan perbuatan pegawai terhadap pasien. Dalam hal ini pegawai haruslah memahami prinsip melayani dan bukan dilayani. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kurangnya perhatian pegawai terhadap pasien. Sebagian kecil pegawai rumah sakit umum daerah kabupaten rokan hulu ini masih ada yang bersikap cuek kepada pasien. Seharusnya pegawai harus ramah tamah kepada pasien, karena ini menjadi tolak ukur pegawai dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dengan pegawai mempunyai sikap ramah dan tamah maka pasien akan merasa senang dan nyaman kepada pegawai dan berpikir positif terhadap pegawai.

5. *Empaty* (empati)

Empaty (empati) adalah kemampuan dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Ini berkaitan dengan perhatian yang diberikan dengan tulus terhadap kebutuhan pasien/keluarga pasien. Untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS, maka kita dapat melihat sub indikator yaitu:

- a. Keluhan yang dirasakan oleh pasien

Keluhan adalah bentuk aspirasi pasien yang terjadi karena adanya ketidakpuasan. Keluhan ini adalah masukan penting bagi rumah sakit untuk lebih memperhatikan kebutuhan pasien dan lebih mengutamakan pelayanan. Dari uraian di atas peneliti simpulkan bahwa masih adanya keluhan yang dirasakan oleh pasien terutama dalam pengurusan administrasi yang dilakukan oleh pegawai. Seharusnya pihak rumah sakit menyadari bahwa saat ini masyarakat saat ini masyarakat sadar atas haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dengan menggunakan BPJS.

- b. Membeda-bedakan pasien

Dalam hal pelayanan pastinya pasien ingin mendapatkan hal yang sama dengan pasien lainnya yang diberikan oleh pegawai. Karena manusia memiliki hak yang sama termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan. Begitu juga dengan status pasien BPJS yang ingin mendapatkan perlakuan yang sama dengan pasien umum lainnya. Dari hasil wawancara peneliti bahwa pelayanan yang diberikan pegawai baik pasien

umum maupun BPJS sama saja, tidak ada yang dibedakan dalam hal pelayanan. Namun berbeda dengan tanggapan pasien BPJS bahwa pelayanan yang mereka dapatkan berbeda dengan pasien umum. Mereka tidak mendapatkan pelayanan seperti yang mereka inginkan. Selain itu mereka beranggapan bahwa pelayanan akan lebih mudah jika kita mempunyai keluarga atau kerabat di rumah sakit tersebut karena tidak perlu menunggu lama dalam mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

c. Pasien yang ditolak

Setiap orang mempunyai hak melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diberlakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sudah tanggungjawab pegawai dalam menerima seseorang yang dalam keadaan sakit. Setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya misalnya pelayanan kesehatan. Dari hasil wawancara peneliti simpulkan bahwa pegawai administrasi telah menjalankan tugasnya dengan baik. Tidak adanya pasien yang administrasinya ditolak, hanya saja jika pasien BPJS tidak memenuhi syarat akan dijadikan pasien umum yang biayanya ditanggung oleh pribadi pasien tersebut.

4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dari penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pada pasien BPJS di RSUD Rokan Hulu, diantaranya sebagai berikut:

4.2.1 Anggaran

Anggaran merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan suatu program, anggaran tersebut akan menentukan berjalan atau tidaknya suatu program pada suatu instansi khususnya rumah sakit. Pencairan anggaran merupakan faktor yang paling utama yang akan mempengaruhi pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Rumah Sakit Kabupaten Rokan Hulu Sudah Berstatus BLUD (Badan Layanan Usaha Daerah). Oleh karena itu rumah sakit umum daerah kabupaten rokan hulu mengelola keuangannya sendiri sehingga dana yang diberikan oleh BPJS diserahkan langsung ke rumah sakit. Namun pihak BPJS seringkali telat membayar tunggakan kepada rumah sakit umum daerah kabupaten rokan hulu. Halini juga sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan.

4.2.2 Sumber Daya Manusia

Faktor yang sangat penting dalam sebuah pelayanan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini adalah aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya manusia mengatur hubungan dan peranan pegawai agar bekerja lebih efektif dan efisien untuk membantu mewujudkan tujuan rumah sakit umum daerah kabupaten rokan hulu. Setiap tahun adanya pengurangan pegawai hal ini berpengaruh pada pelayanan BPJS.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa masih adanya pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan komputer sehingga terlambat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Peneliti juga mengamati masih adanya keterlambatan pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan pegawai dalam

mengoperasikan komputer dan kurangnya loket administrasi sehingga tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang mengantri sehingga seringse kali terjadinya keterlambatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai rumah sakit.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu” dapat dilihat dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: (1). *Tangible* (bukti langsung), (2). *Reliability* (kehandalan), (3). *Responsiveness* (ketanggapan), (4). *Assurance* (jaminan), (5). *Empaty* (empati). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu belum terlaksana dengan maksimal.

Dapat dilihat dari indikator *tangible* (bukti langsung) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dinilai sudah cukup baik dalam hal sarana dan prasarana namun dari sisi kedisiplinan dinilai masih kurang maksimal. Dalam *reliability* (kehandalan), prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien BPJS sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP sedangkan jadwal pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu lama dan inilah persoalan pertama dalam indikator ini. Kalau dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan), pegawai masih ada yang kurang memahami dalam mengoperasikan komputer dengan baik sehingga proses penginputan dataupun masih ada yang terlambat dari waktu yang telah ditentukan walaupun para pegawai Rumah Sakit Kabupaten Rokan Hulu sudah mendapatkan pelatihan.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit umum daerah kabupaten rokan hulu juga sudah cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pasien. Indikator *assurance* (keamanan), petugas sudah cukup maksimal dalam memberikan keamanan kesehatan dan pegawai juga sudah memiliki keterampilan yang bagus dalam bekerja. Namun, tidak bisa dipungkiri masih adanya sebagian kecil pegawai bersikap cuek terhadap pasiennya. Sedangkan indikator terakhir *empaty* (empati), sikap pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal dan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS masih terlihat perbedaannya antara pasien BPJS dan pasien umum terutama pada saat menunggu antrian untuk berobat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Kabupaten Rokan Hulu belum terlaksana dengan maksimal. Sehingga kekurangan akan menjadikan sebagai acuan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut. Faktor utama yang sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu adalah keterlambatan pembayaran iuran BPJS kesehatan ke rumah sakit. Hal ini akan menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan akan menjadi kurang maksimal. Selain itu sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu masih kurang profesional dalam menjalankan tugasnya sehingga mempengaruhi pelayanan administrasi pasien BPJS Kesehatan di RSUD Rokan Hulu.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu berikut peneliti uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk pemerintah, instansi terkait, masyarakat maupun pembaca lainnya :

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien BPJS sehingga mereka dapat merasakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.
2. Untuk lebih memerhatikan bidang pelayanan kesehatan dapat memenuhi kekurangan-kekurangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pihak rumah sakit sebaiknya lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien BPJS.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset. Alamsyah, Dedi.
- Arifin, Rois, Helmi Muhammad. 2016. *Pengantar Manajemen*. Malang. EMPATDUA.
- Andri Febriyanto dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen*. Kebumen: Mediatera.
- Badrudin. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (4th ed)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hasibuan, Melayu. S. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya*

Manusia (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara

Maksudi, Beddy Iriawan. 2018. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers.

Moleong, Lexi j. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

R, Terry, George. 2016. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sahya, Anggara. 2012. *Ilmu Adiministrasi Negara : Kajian, Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia.

Saiful, Arif dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & d*. Bandung: Alfa Beta.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2011. *Service , Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset

Jurnal

Ginting, Putri Nanda. 2016. *Penerapan New Public Service Dalam Pelayanan Jasa Wesel Pos Pada PT. Pos Bagan Batu Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2014-2016*. Jom Fisip, Vol. 3 No. 2 – Oktober 2017.

- Fadlun. 2017. *Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Poso*. e jurnal Katalogis, Vol. 5 No. 3, Maret 2017.
- Setia Nengsih, Rela. 2016. *Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Sengingi*. Jom Fisip.
- Widowati, Nina dkk. 2014. *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kabupaten Karanganyer (Studi Kasus Pasien Rawat Inap)*. Semarang. Jurnal Administrasi Publik. Volume 3. No. 1 tahun 2014.
- Widyatmoko, Andy. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah*

Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Semarang. Jurnal Administrasi Publik. Volume 1 No. 1 Tahun 2015.

Dokumen

- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2017.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Standar Operasional Prosedur Penerimaan Pasien
- Alur Pasien Rawat Jalan dan Alur Pasien Rawat Inap