

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN PERLINDUNGAN KESEHATAN

QUALITY SERVICES IN GUARANTEE HEALTH PROTECTION

Nisa Anastasya Sigalingging*, Wiro Oktavius Ginting

Prodi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sumatera Utara, Medan

*Koresponden email: nisaanastasyasigalingging@gmail.com

ABSTRAK

Program BPJS di Rumah Sakit Vita Insani masih mengalami berbagai kendala yakni: panjangnya antrian pada rawat inap dan rawat jalan, para petugas medis juga kurang ramah kepada pasien, kurang cepat dan tepatnya pelayanan yang diberikan, adanya tindakan diskriminasi antara pasien BPJS dan pasien umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka menjamin perlindungan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Vita Insani Kota Pematang Siantar. Metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian untuk dimensi tangible sudah cukup baik karena fasilitas, sarana prasarana dan penampilan pegawai cukup baik dan memadai, meskipun memerlukan peningkatan. Dimensi reliability juga dilakukan dengan cukup baik, karena para pegawai memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Dimensi responsiveness memerlukan peningkatan karena pelayanan yang diberikan belum dapat dikatakan cepat dan juga tepat. Dimensi assurance belum dapat dikatakan baik karena belum ada jaminan yang diberikan terkait waktu pelayanan dan dimensi empathy juga masih kurang dalam mendukung kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Vita Insani karena para petugas masih memberikan pelayanan dengan sikap yang cuek.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

The BPJS program at Vita Insani Hospital is still experiencing various obstacles, namely: long queues for inpatient and outpatient care, medical staff tend to be indifferent to patients, lack of fast and precise service provided, and discriminatory actions between BPJS patients and general patients. This research aims to determine the quality of health services in order to ensure health protection for BPJS participants at the Vita Insani Hospital, Pematang Siantar City. The method used is a descriptive qualitative research method with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The research results for the tangible dimension are quite good because the facilities, infrastructure and employee appearance are quite good and adequate, although they require improvement. The reliability dimension is also carried out quite well, because employees have the ability to carry out their respective duties. The responsiveness dimension requires improvement because the service provided cannot be said to be fast and precise. The assurance dimension cannot be said to be good because no guarantee has been given regarding service time and the empathy dimension is also still lacking in supporting the quality of health services at Vita Insani Hospital because the officers still provide services with an indifferent attitude.

Keywords: Quality of service, health services, BPJS Health

PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan, agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar akan kesehatan. Pemerintah telah menetapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan nasional. Peraturan BPJS Kesehatan No 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan menjelaskan bahwa, BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Oleh karena itu, sejak 1 Januari 2014 program BPJS kesehatan telah resmi diberlakukan diseluruh daerah di Indonesia.

BPJS kesehatan sebagai jaminan kesehatan menerapkan pelayanan yang bersifat kesehatan

perorangan, dimana setiap pesertanya berhak dalam mendapatkan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan. BPJS sendiri menerapkan sistem pelayanan kesehatan berjenjang mulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama sampai kepada tingkat lanjutan. Artinya bahwa, setiap peserta harus membawa surat rujukan bila memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan menjelaskan bahwa sistem rujukan merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab pelayanan kesehatan secara timbal balik, baik vertikal maupun horizontal.

Program BPJS memiliki dampak yang sangat baik bagi masyarakat tetapi dalam pelaksanaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa program BPJS kesehatan ini masih memiliki berbagai kendala dalam proses implementasinya, yang menyebabkan masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satu keluhannya terkait pelayanan yang kurang baik bagi pasien BPJS terdapat di Sumatera Utara.

Diberlakukannya program BPJS kesehatan membuat salah satu Rumah Sakit di Kota Pematang Siantar menjalin kerjasama dengan BPJS kesehatan. Rumah Sakit tersebut adalah Rumah Sakit Vita Insani. Rumah Sakit Vita Insani sebagai rumah sakit rujukan bagi peserta BPJS kesehatan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Pematang Siantar Nomor 01 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan.

Diimplementasikannya program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Vita Insani membuat rumah sakit tersebut harus melakukan banyak pembaharuan dari segi pelayanan kesehatan dan juga pelayanan administrasinya. Dalam hal ini, rumah sakit vita insani berupaya dalam menyediakan berbagai fasilitas, pelayanan dan penunjang medis kesehatan yang mungkin dibutuhkan oleh masyarakat terutama pasien BPJS. Tetapi, apabila fasilitas rumah sakit vita insani tidak cukup memadai dalam mengatasi penyakit tertentu, maka Rumah Sakit vita insani akan melakukan rujukan ke Rumah Sakit yang lebih baik dari segi fasilitas dan pelayanan. Setelah ditetapkannya program jaminan kesehatan nasional, ada prosedur pelayanan yang harus diikuti dalam pemberian pelayanan kesehatan, baik kepada pasien BPJS rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Vita Insani, salah satunya adalah dengan melampirkan surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat.

Ditetapkannya berbagai prosedur dan tersedianya fasilitas, pelayanan dan penunjang medis di Rumah sakit vita insani ini tidak menjamin bahwa kualitas pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya masih banyak masalah yang ditemukan di Rumah Sakit ini, hal tersebut membuat banyak masyarakat mengeluhkan bahwa pelayanan Rumah Sakit Vita Insani ini kurang memuaskan.

Salah satu keluarga pasien didapati bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Vita Insani ini cukup lama, baik dari segi kepengurusan administrasi, karena kurangnya pengarahan maupun tindakan pelayanan yang diberikan oleh dokter. Selain itu juga didapati bahwa salah seorang pegawai di Rumah Sakit Vita Insani ini tidak memberikan kejelasan akan pemeriksaan lanjutan kepada sang pasien, sehari-hari

pegawai kesehatan tidak datang untuk melakukan pemeriksaan lanjutan setelah operasi. Untuk keluarga pasien juga harus membawa tikar sendiri sebagai alas untuk tidur diruang tunggu karena tidak ada tempat untuk beristirahat.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada keluarga pasien umum untuk mengetahui apakah ada perbedaan layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Vita Insani antara pasien BPJS dan pasien umum. Didapati bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter disana kepada pasien BPJS dan juga pasien umum. Untuk pasien umum yang menempati kamar VIP dokternya setiap hari datang untuk memeriksa keadaan pasien, sementara untuk pasien BPJS tidak ada kejelasan kapan dokter akan melakukan pemeriksaan lanjutan.

Sebagai salah satu rumah sakit yang turut berperan menyukseskan program BPJS kesehatan, diharapkan mampu dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi memecahkan masalah-masalah kesehatan bagi masyarakat dan terwujudnya tujuan dari program jaminan kesehatan nasional. Kebijakan, prosedur, dan fasilitas pelayanan harus disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, bukan disediakan untuk memuaskan kepentingan birokrasi pelayan dan para pejabatnya (Dwiyanto, 2011). Untuk itu, dalam memenuhi jaminan perlindungan kesehatan bagi peserta BPJS Rumah Sakit Vita Insani diharapkan mampu dalam membeikan pelayanan yang berkualitas.

Murtiana, Ruslan & Nur (2016) menyebutkan bahwa masih banyak complain dan penilaian yang kurang baik dari peserta BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Kendari. Pasien BPJS merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karena sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat, bahkan pelayanan yang dinilai lama terhadap pasien BPJS. Perlu adanya perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan bagi petugas kesehatan agar dapat meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Larasati (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Dr. M Soewandhie masih memerlukan perbaikan. Hal tersebut karena kurangnya fasilitas ruang tunggu poli, jumlah tempat duduk masih kurang, tidak adanya ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan dan sikap para tenaga medis yang cuek kepada pasien sehingga pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak memuaskan. Anggriani (2016) menjelaskan bahwa bila dilihat dari kelima dimensi tersebut pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dau ini bisa dikatakan baik, walaupun sarana dan prasarana belum sepenuhnya memadai. Pegawai disana cukup melayani dengan

sikap sopan dan ramah sehingga pasien merasa nyaman.

Pelaksanaan program BPJS kesehatan di berbagai daerah masih mengalami berbagai kendala dalam proses pelaksanaannya. Begitu pula dalam Rumah Sakit Vita Insani, dimana permasalahan-permasalahan yang ada membuat kurang berkualitasnya pelayanan yang diberikan. Untuk itu, penelitian terdahulu diatas cukup relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, meskipun demikian penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu tersebut yakni adanya perbedaan lokasi yang diteliti, teori yang digunakan, pendekatan atau metode penelitian serta perbedaan konsep yang dipakai dalam melakukan penelitian.

Penulis tertarik dalam mengkaji penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan karena kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Tentu saja yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia yang digunakan, karena menurut Saputra, dkk. (2015) sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu elemen terpenting dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan seluruh aspek pelayanan kesehatan. Artinya bahwa berhasil atau tidaknya sebuah tujuan institusi kesehatan tergantung dari pada sumber daya manusianya dalam menjalankan tugas dan peran masing-masing.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sutikno & Hadisaputra (2020) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami perilaku individu, kelompok maupun fenomena sosial dalam kondisi alamiah (natural) sehingga diperoleh data-data dalam bentuk lisan maupun tulisan yang kemudian diinterpretasikan secara deskriptif. Lokasi penelitian yang dipilih dalam melakukan penelitian terkait manajemen pelayanan kesehatan pada program Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah Rumah Sakit Vita Insani Kota Pematang Siantar. Rumah Sakit Vita Insani terletak di Jl. Merdeka No.329, Pahlawan, Kecamatan Siantar Timur, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dengan demikian, teknik penentuan informan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih jauh Kualitas pelayanan kesehatan terkait program BPJS di lokasi penelitian. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2010) triangulasi diartikan sebagai kegiatan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Vita Insani yang beralamat di Jalan Merdeka No. 32 merupakan salah satu rumah sakit yang turut serta dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan menggunakan BPJS kepada masyarakat di Kota Pematang Siantar. Sebagai rumah sakit rujukan, Vita Insani berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien BPJS. Prosedur yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS adalah (1) Pasien datang, (2) Verifikasi persyaratan (kartu BPJS, surat rujukan, KTP, KK, kartu berobat), (3) Ambil antrian, (4) Loker pendaftaran (Cetak SEP), (5) Klinik rawat jalan (pemeriksaan oleh dokter), (6) Kamar rawat inap, (7) Penunjang (laboratorium/radiologi) jika diperlukan.

Dalam hal ini, rumah sakit vita insani tidak terlepas dari berbagai isu dan keluhan yang datang dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml et al (1990) (dalam Hardiyansyah, 2018: 63) untuk mengukur serta menilai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Vita Insani Kota Pematang Siantar dalam rangka menjamin Perlindungan Kesehatan bagi pasien BPJS. Dalam menilai atau mengukur kualitas pelayanan terdapat 5 aspek yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi, penulis mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Vita Insani adalah sebagai berikut.

Tangible

Tangible (bukti langsung) merupakan suatu peralatan yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan yang juga didukung oleh teknologi modern. Peralatan yang dimaksud dalam dimensi ini terdiri dari sarana dan prasarana yang tersedia dan terlihat, penampilan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tabel 1. Kualitas pelayanan pada aspek *Tangible* (Bukti Langsung)

| Kategori | Hasil penelitian |
|----------------------|---|
| Sarana dan Prasarana | Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diperoleh bahwa sarana dan prasarana di Rumah Sakit Vita Insani sudah memenuhi standar pelayanan, dengan sarana dan prasarana yang |

| | |
|----------------------------|--|
| | cukup memadai untuk menjalin kerjasama dengan BPJS. Diantaranya ada 6 ambulance, ruang tunggu keluarga pasien, ruang tunggu pendaftaran rawat inap dan rawat jalan, AC, dispenser, lift, kamar mandi, televisi, papan petunjuk, komputer sebagai alat bantu, selain itu tersedia juga berbagai jenis kamar rawat inap dengan berbagai tipe, dan parkir. Namun, untuk ruang tunggu dan parkir masih perlu perluasan, mengingat banyaknya pasien yang semakin meningkat jumlahnya. |
| Penampilan Petugas/Pegawai | Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diperoleh bahwa penampilan petugas dalam memberikan pelayanan cukup rapi, yakni menggunakan seragam dinas tertentu sesuai hari kerja, seragam khusus yang dimaksud adalah untuk perawat hari senin menggunakan baju dinas berwarna merah, Selasa hijau, Rabu merah, Kamis biru, Jumat seragam PPNI, Sabtu hijau dan Minggu seragam berwarna merah, selain itu para dokter juga menggunakan masker. Tetapi untuk tenaga kerja non-kesehatan seperti petugas administrasi dan lain-lain menggunakan baju bebas, sehingga agak sulit membedakan petugas dengan pasien. Secara keseluruhan, penampilan dari petugas di Rumah Sakit Vita Insani cukup baik. |

Dimensi *tangible* sudah cukup mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Vita Insani Kota Pematang Siantar, karena dari segi sarana dan prasarana yang dibutuhkan sudah tersedia. Begitu juga dengan penampilan para petugas/tenaga medis di Rumah Sakit Vita Insani sudah rapi dan cukup menarik dengan mematuhi aturan penggunaan seragam yang telah ditetapkan. Tetapi meskipun demikian, untuk fasilitas ruang tunggu rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit ini sangat padat yang menyebabkan berbagai keluhan yang dirasakan oleh pasien terkait antrian yang sangat panjang.

Reliability

Reliability merupakan suatu pelayanan yang diberikan dengan melihat dari segi kemampuan dan kehandalan yang dimiliki oleh si pemberi pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. Kualitas pelayanan pada aspek *Reliability*

| Kategori | Hasil penelitian |
|---|--|
| Kecermatan dan kemampuan petugas/pemberi layanan dalam memberikan pelayanan | Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diperoleh bahwa para pegawai memiliki kemampuan dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan dan juga menggunakan alat-alat bantu sesuai dengan keahlian dibidangnya masing-masing. Diloket pendaftaran, pegawai rumah sakit dengan teliti menggunakan alat bantu seperti komputer membantu pasien dalam meregistrasi. Disisi lain, pegawai/asisten dokter secara sabar memanggil antrian pemeriksaan satu persatu. Tidak hanya itu, satpam sebagai petugas keamanan di Rumah Sakit ini juga turut membantu dan mengantar pasien apabila pasien tidak tahu letak ruangan atau tempat yang akan dituju. |
| Adanya standar pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan | Tenaga medis bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang ada (Standar Prosedur Operasional). Dari mulai alur penerimaan pasien dari ruangan, poliklinik, UGD, dan Instalansi bedah sentral. Standar pelayanan yang digunakan sama kepada semua pasien, tidak ada dibeda-bedakan. |
| Kedisiplinan Pegawai | Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa rata-rata perawat dan petugas sudah cukup disiplin dalam melaksanakan tugas-tugasnya, terutama dalam kedisiplinan waktu. |

Dimensi *reliability* untuk kategori kecermatan dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dan mengoperasikan alat-alat bantu sudah sangat baik. Selain itu untuk kategori standar pelayanan yang jelas, Rumah Sakit Vita Insani memiliki standar pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk kategori kedisiplinan pegawai di Rumah Sakit Vita Insani tidak sepenuhnya disiplin, ada beberapa petugas

yang tidak profesional dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan waktu/jadwal yang telah ditentukan.

Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan merupakan salah satu faktor dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam dimensi *responsiveness* atau ketanggapan terdapat beberapa kategori dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. Kualitas pelayanan pada aspek *Responsiveness* atau ketanggapan

| Kategori | Hasil penelitian |
|--|---|
| Petugas melakukan pelayanan dengan cepat | Tenaga kesehatan sudah berusaha dalam memberikan pelayanan dengan cepat kepada semua pasien. Hanya saja ada beberapa kendala yang membuat pelayanan yang diberikan terkesan menjadi lambat. Kendala yang sering terjadi karena antrian yang panjang. Lalu, adanya pasien tanpa keluarga, sehingga apabila akan dilakukan tindakan harus menunggu keluarga pasien datang demi persetujuan tindakan. Selain itu kadang pasien merasa tidak dipedulikan karena kehabisan kamar inap. |
| Petugas melakukan pelayanan dengan cermat | Hasil observasi menunjukkan bahwa para petugas sudah cermat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan sudah mengikuti prosedur yang berlaku. Hal ini terlihat ketika, para petugas mengarahkan pasien sesuai dengan prosedur yang berlaku. |
| Petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat | Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas ataupun pihak Rumah Sakit Vita Insani belum tepat waktu yang ditentukan. Hal tersebut dikarenakan, dokter tidak datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga hal tersebut membuat banyak pasien merasa kecewa dan dirugikan dari segi waktu. |
| Petugas merespon semua keluhan konsumen | Ketersediaan dalam merespon keluhan pasien menunjukkan bahwa Rumah Sakit vita insani menyediakan kotak saran dan juga nomor telepon khusus untuk pengaduan keluhan pasien demi meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan. |

| | |
|--|--|
| | Tetapi kotak saran tersebut hanya ada 1 saja di lantai 2 dan nomor telepon untuk pengaduan hanya tertera di lantai 3, sehingga banyak pasien atau keluarga pasien yang tidak tahu akan hal tersebut. Setelah peneliti mengamati di ruang tunggu poliklinik/rawat jalan di Rumah Sakit vita insani menunjukkan bahwa, para petugas memang tidak bisa memberikan solusi yang signifikan terhadap para pasien yang mengeluh terkait ketidaktepatan waktu pelayanan. |
|--|--|

Assurance

Assurance merupakan kepastian, jaminan serta legalitas dari layanan yang akan diberikan dalam upaya untuk meningkatkan rasa kepercayaan dan rasa aman kepada penerima layanan. Artinya bahwa dalam dimensi ini, melalui jaminan dan legalitas sipemberi layanan dituntut untuk bisa memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada si penerima layanan.

Tabel 4. Kualitas pelayanan pada aspek *Assurances* atau kepastian

| Kategori | Hasil penelitian |
|---|--|
| Adanya jaman tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan | Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak ada jaminan ketepatan waktu yang diberikan oleh pihak rumah sakit vita insani kepada pasien BPJS. Karena pada saat melakukan observasi peneliti mendapati bahwa ada dokter yang tidak datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, yakni jam 08.00 WIB-11.00 WIB. Dokter tersebut baru datang pada pukul 12.30 WIB, sehingga pada saat itu banyak pasien yang mengeluh. |
| Jaminan rasa aman dan nyaman kepada pasien BPJ | Hasil observasi menunjukkan bahwa pihak rumah sakit vita insani maupun petugas memberikan jaminan legalitas atas semua tindakan pelayanan yang diberikan baik kepada pasien umum dan juga pasien BPJS, seperti adanya surat-surat yang sah yang harus ditandatangani oleh pihak rumah sakit vita insani dan juga keluarga pasien apabila akan dilakukan tindakan penyembuhan yang lumayan besar/beresiko. |

Empathy

Empathy berarti memberikan pelayanan yang juga berisi nilai kepedulian dan perhatian kepada penerima layanan. Dalam *empathy* pemberi layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang tulus sehingga si pemberi layanan dalam memahami keinginan dari konsumen. Apabila pemberi layanan mampu dalam memahami pelanggan/konsumen secara spesifik maka para pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 5. Kualitas pelayanan pada aspek *Empathy*

| Kategori | Hasil penelitian |
|-----------------------|--|
| Sikap pemberi layanan | Berdasarkan hasil observasi terkait dimensi <i>empathy</i> diperoleh bahwa tidak semua petugas bersikap sopan dan ramah dalam melaksanakan tugasnya, ada beberapa petugas yang juga memiliki sikap yang cuek kepada pasien. |
| Kualitas Pelayanan | Peneliti melakukan observasi terkait ada atau tidaknya tindakan pembeda-bedaan atau diskriminasi diantara pasien BPJS dan juga pasien umum. Berdasarkan hasil observasi terkait kategori kedua menunjukkan bahwa ada beberapa petugas yang melakukan tindakan diskriminasi, seperti mendulukan keluarganya/ tidak mengikuti sesuai nomor antrian yang berlaku. Dimana jika ada petugas yang memiliki keluarga, maka keluarganya akan diutamakan terlebih dahulu. |

Banyaknya permasalahan-permasalahan yang ada terkait pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS membuat kualitas pelayanan tersebut dinilai buruk oleh pasien. Permasalahan-permasalahan yang muncul dibawa oleh beberapa faktor seperti : (1) Adanya penumpukan pasien pada ruang tunggu poliklinik/ruang tunggu rawat jalan karena banyaknya pasien tidak diimbangi oleh loket registrasi yang memadai, (2) Kurangnya kursi pada ruang tunggu poliklinik yang menyebabkan banyaknya keluarga pasien yang harus berdiri, (3) Kurang cepat dan tepatnya pelayanan yang diberikan, (4) Adanya tindakan diskriminasi yang dirasakan oleh pasien, (5) Para petugas cenderung bersikap cuek kepada pasien.

Dalam hal ini, hal serupa juga terjadi dalam penelitian terdahulu yang telah dijabarkan peneliti pada latar belakang. Dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Murtiana, dkk (2016) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari

Tahun 2016 menunjukkan bahwa masih banyak complain dan penilaian yang diberikan oleh RSUD Kendari, banyak pasien BPJS merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dalam penelitian yang kedua oleh Larasati (2016) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD Dr. M. Soewandhie Kota Surabaya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih memerlukan perbaikan, karena masih kurangnya beberapa fasilitas yang dibutuhkan. Selanjutnya untuk penelitian terdahulu oleh Anggriani (2016) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dapat dikatakan baik tetapi masih memerlukan peningkatan dalam sarana dan prasarana. Dalam hal ini, penelitian-penelitian terdahulu juga memiliki persamaan dengan penelitian ini. Banyak masyarakat khususnya pasien pengguna BPJS yang sampai saat ini masih merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima diberbagai rumah sakit maupun puskesmas. Organisasi kesehatan harus melakukan pembenahan diri dalam menciptakan lingkungan yang nyaman, aman dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Vita Insani kepada pasien BPJS belum sepenuhnya baik karena ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan. Untuk dimensi tangible sudah dilakukan dengan cukup baik, dilihat dari adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai dan para petugas sudah berpenampilan dengan rapi. Hanya saja diperlukan peningkatan loket pelayanan dan perluasan dari ruang tunggu poliklinik agar tidak terjadi penumpukan pasien. Dimensi reliability sudah dilakukan dengan baik karena para petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing serta mengoperasikan alat-alat bantu. Untuk dimensi responsiveness diperlukan peningkatan dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan, karena pelayanan yang diberikan cukup lambat dan kurang tepat karena tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Untuk dimensi assurance juga belum dilakukan dengan baik, karena didapati bahwa tidak adanya jaminan yang diberikan kepada pasien terkait keterlambatan waktu pelayanan. Untuk dimensi empathy juga masih kurang dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Vita Insani Kota Pematang Siantar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani., W., Sophia.(2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(2), 79-84.
- Arnas, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). Inovasi Jemput Layani Penderita TBC (Jelita TBC) di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. *Cross-border*, 4(2), 656-672.
- Bandiyono, A., & Hazmi, R. 2016. Kualitas Pelayanan Institusi, Infrastruktur, Kesehatan dan Pendidikan, Serta Kepatuhan Pajak. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol 7 No. 1
- Christina, Widya. (2010). *Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Hardiyansyah.(2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Larasati, Nikken. (2016). Kualitas Pelayanan Program, Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD Dr. M. Soewandhie Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4 (2), 81-93.
- Maryam, S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6 (1), 1-18.
- Mayarni, M., Meilani, N. L., & Zulkarnaini, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Murtiana, dkk. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari tahun 2016. *Jurnal Ilmu Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIMKESMAS)*, 1(4), 1-7.
- Nafi'ah, Z., & Tukiman, T. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 252-259.
- Nujannah, R., Andi, N & Idris, M. (2017). Manajemen Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 62-78.
- Pertiwi. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 113-121.
- Praptianingsih, Sri. (2007). *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Saputra, M., Lenie, M., Fauzi., & Dian, R. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 32-42.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Solechan. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law & Governance*, 2(4), 686- 696.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutikno, Sobry M & Hadisaputra, Prosmala. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Lombok: Holistica.
- Setijaningrum, Erna. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globaindo.
- Supriatna, Tjahya. (2002). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Utami.
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 180-188.
- Zebua, I, K., Daulay, H., & Madya, F. 2024. Pelayanan Kesehatan Bagi Warga Binaan Perumahan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol. 15 No.1.