

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM SITTI MARYAM MANADO

SULASTRI BANDU
PATAR RUMAPEA
HELLY F. KOLON DAM

Health care is one of the fundamental rights of societies that are organized by the mandatory Government arranged. One important element in the system of hospital is labour, organization and quality of medical personnel and nurses in the hospital, because it will affect the quality of the management and service. Therefore the hospital as a health care provider must provide satisfying service towards patients Social Insurance Administration Organization (BPJS). Because the hospital is an organization that sells services, then a quality service is one of the demands that must be met. Hence the need for an action that is truly concerned with the public interest in terms of providing services that are really good to society. The purpose of this research is to know the patient's medical service quality in hospital BPJS Islam of Sitti Maryam Manado. This study uses qualitative methods. Informants in this study amounted to seven people. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Measurement using the theory of Parasuraman with five dimensions of service quality that is reliability, empathy, intangibles, responsiveness, assurance. The results of this study stated that by using five dimensions of service quality measurement of the health of the patient in hospital BPJS Islam of Sitti Maryam Manado votes is enough. More suggestions improve existing facilities and infrastructure at the Islamic Hospital of Sitti Maryam Manado in order to support existing services. Hospital employees should mutually enhance the sense of the importance of hospitality towards the patient or patient's family in the service of process in order for the patient or the patient's family gave a good response against an employee of the hospital.

Keywords: *Quality Of Service, Patient BPJS*

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar mampu menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado merupakan rumah sakit yang diselenggarakan

oleh Organisasi Sosial yang berbentuk RSU. Rumah sakit ini mendapatkan izin dari DINKES Kota Manado. Berdasarkan survei awal yang dilakukan, sebagai salah satu fasilitas kesehatan ditemukan rumah sakit ini belum memberikan pelayanan yang berkualitas karena masih terdapat adanya peserta yang mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sering ditemukan pasien BPJS yang mengeluhkan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang kurang menyenangkan bila dibandingkan dengan pasien umum, pemeriksaan dilakukan terburu-buru dan diobati seadanya saja, dokter dan perawat seringkali lama saat memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga mereka harus menunggu lama untuk diperiksa. Penambahan iuran biaya diluar ketentuan, tak jarang pasien BPJS masih harus mengeluarkan

sejumlah uang karena obat tertentu tidak ditanggung oleh BPJS. Serta kurangnya ketersediaan obat, sehingga mereka harus membeli obat diluar rumah sakit. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta BPJS mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien yang bukan pengguna BPJS, baik yang dirawat maupun hanya berobat. Perbedaannya yaitu pasien yang lebih diutamakan adalah pasien umum, baru kemudian pasien BPJS. Keterlambatan proses administrasi karena pasien harus mendapat surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas sebelum ke rumah sakit.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien BPJS. Karena rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu perlu adanya suatu tindakan yang benar-benar mementingkan kepentingan umum dalam hal memberikan pelayanan yang benar-benar baik terhadap masyarakat.

Suwithi dalam Anwar (2002) “ Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Parasuraman (1988) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry(1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap sempati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi akurat, sehingga keterampilan, kemampuan, dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Empati (*Emphaty*)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Empati yaitu peduli, memberi perhatian pribadi dengan pasien atau dengan kata lain kemampuan untuk merasakan dengan tepat perasaan orang lain dan untuk mengkomunikasikan pengertian ini kepada orang tersebut.

3. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan aksistensinya kepada pihak eksetemal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan

konsumen. Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menajamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah teori Parasuraman dengan sub fokus penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. Empati (*Empathy*) yaitu, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

3. Berwujud (*Tangibles*) yaitu kualitas pelayanan meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*) yaitu, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Jln.. Pogidon Raya No. 110 Tuminting Manado.

Informan dalam penelitian ini adalah pasien BPJS, perawat/dokter dan petugas BPJS rumah sakit.

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab kepada informan yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Maka sebelum melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan diajukan kepada informan.

2. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan penelitian langsung di lapangan, dimana peneliti mencatat hasil informasi sebagaimana yang disaksikan selama penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan dimana, peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak terlibat langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, pendukung data dalam hal tertulis atau dokumen diambil dari berbagai arsip-arsip yang ada kaitannya dengan obyek yang diteliti/diamati pada Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado.

PEMBAHASAN

1. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pelayanan dari segi keandalan yang dilakukan dokter dan perawat sudah cukup baik dapat dilihat dalam pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang dilakukan, karena tidak ada pasien atau keluarga pasien yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan dokter dan perawat. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dokter dan perawat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah cukup baik dimana saat proses pelayanan tidak terjadi masalah dalam penggunaan alat bantu.

2. Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati (*emphaty*) adalah perhatian yang dilakukan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Empati meliputi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna jasa, kemudahan dalam melakukan hubungan. Bahasa yang digunakan haruslah dapat dimengerti oleh pengguna jasa agar tidak terjadi kekeliruan

dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan saat memberikan informasi kepada pasien mengenai pengobatan dan perawatan bahasa yang digunakan dokter dan perawat sudah cukup baik dan mudah dimengerti, serta bersedia mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi. Sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu diterapkan dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian pegawai di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam melayani semua pasien tidak membeda-bedakan status sosial, semua dilayani sama.

3. Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Dari segi fasilitas alat bantu kesehatan yang ada di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam sudah cukup baik dan memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kesehatan seperti Laboratorium, Radiologi, EKG, Inkubator, dokter ahli juga ada. Tapi untuk peralatan pendukung seperti komputer, kipas angin, tempat duduk masih kurang, kotak saran dan pengeras suara tidak ada. Untuk kebersihan di rumah sakit cukup baik, petugas kebersihan selalu membersihkan rumah sakit dengan baik. Peralatan yang dipakai juga cukup bersih dan steril.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam pengurusan proses administrasi pegawai BPJS telah melakukan dengan cepat dan tepat sehingga pasien atau keluarga pasien tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan. Pelayanan yang dilakukan

dokter dan perawat cepat dan tepat tapi tergantung banyaknya pasien dan ketersediaan dokter dan perawat, jika pasien banyak atau perawat yang kurang maka pelayanannya lama.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan kepastian (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Keramahan dan sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam melayani pasien sikap dokter dan perawat sudah cukup baik, dimana pasien merasa senang dan dihargai dengan keramahan yang diberikan dokter dan perawat saat melakukan pemeriksaan sampai dengan perawatan. Hanya ada satu yang dirasa kurang yaitu ada beberapa karyawan yang dinilai kurang bersikap ramah dalam melakukan pelayanan. Selain bersikap ramah dan sopan dokter dan perawat juga harus mempunyai keterampilan dalam pelayanan, karena keterampilan juga termasuk penilaian yang penting dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dokter dan perawat sudah cukup terampil dalam pelayanan kepada pasien dengan menggunakan alat bantu kesehatan dan pemberian obat, karena memang menjadi tuntutan dokter dan perawat agar bisa terampil dalam melakukan pelayanan kesehatan agar tidak terjadi kesalahan nantinya, karena itu menyangkut nyawa seseorang.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan penulis di Rumah Sakit Islam Sitti

Maryam. Maka dapat disimpulkan sesuai dengan fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado sebagai berikut :

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan dalam hal pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan telah dilakukan dengan cepat dan tepat dimana setiap pasien yang masuk langsung ditangani dengan baik serta tidak adanya pasien yang mengeluh karena dibiarkan tanpa dilayani. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah baik dimana pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak terjadi kesalahan saat proses pemeriksaan dan pemberian obat semua dilakukan dengan baik.

2. Empati (*Emphaty*)

Dari segi empati bahasa yang digunakan dokter dan perawat saat berkomunikasi dapat dimengerti oleh pasien dengan baik, dimana dokter menggunakan bahasa yang jelas dan mudah untuk dipahami mengenai penyakit pasien, penggunaan obat dan pola makan yang harus diatur. Dokter menjelaskan tidak menggunakan bahasa kedokteran yang sulit untuk dimengerti pasien ataupun keluarga pasien. Informasi dari bagian BPJS mengenai prosedur dan syarat peserta BPJS juga disampaikan dengan jelas. Pelayanan yang dilakukan dokter dan perawat kepada pasien dilakukan sama dimana tidak ada pasien yang dibeda-bedakan.

3. Berwujud (*Tangibles*)

Untuk fasilitas kesehatan sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan hanya saja fasilitas pendukung yang masih kurang seperti komputer, kipas angin yang hanya dibeberapa ruangan yang menyala, pengeras suara dan kotak saran tidak ada. Kebersihan di rumah sakit cukup baik bisa dilihat dari kamar rawat inap,

ruang tunggu, kamar mandi yang cukup bersih.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Petugas BPJS dalam menangani kepengurusan BPJS sesuai prosedur dan sudah baik dilihat dari cepatnya proses administrasi yang dilakukan sehingga tidak membuat pasien menunggu lama. Dokter dan perawat juga melayani keluhan pasien cukup baik. Tapi tergantung adanya perawat dan banyaknya pasien. Kalau perawatnya kurang maka pelayanannya lama.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*)

Keterampilan dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah baik dimana pasien merasa aman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Namun ada satu yang belum berjalan sesuai harapan pasien yaitu ketidakramahan pegawai dalam melakukan pelayanan.

SARAN

1. Dari segi kehandalan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, lebih dipertahankan kembali dalam peningkatan mutu pelayanan terutama dalam pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan agar pasien dapat tertangani dengan baik.
2. Dalam bentuk empati sudah cukup baik dimana dokter, perawat, dan tenaga kerja sudah dapat menangani setiap keluhan pasien namun, dalam bentuk verbal seperti memberikan perhatian yang lebih kepada pasien harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pasien ruang bebas agar dapat menyampaikan segala keluhan pasien terhadap dokter, perawat dan tenaga kerja yang ada di rumah sakit.
3. Rumah Sakit Islam Sitti Maryam sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti komputer di ruang staf BPJS dan

administrasi untuk kebutuhan pelayanan. Kipas angin di beberapa ruangan untuk mengganti kipas angin yang sudah tidak bisa dinyalakan lagi. Pengeras suara agar bisa menyampaikan informasi-informasi kepada perawat dan petugas-petugas yang ada di rumah sakit. Selain itu perlu adanya kotak saran agar pasien bisa menyampaikan keluhan atau rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit melalui kotak saran tersebut. Maka direktur rumah sakit harus lebih responsif dengan cara memberikan surat pengajuan kepada ketua yayasan dalam bentuk pengadaan fasilitas agar dapat dijadikan bahan rujukan terhadap keluhan pasien agar dapat menunjang performa dalam pelayanan.

4. Lebih ditingkatkan lagi ketanggapan dalam proses pelayanan agar pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.. Terutama dalam melayani keluhan pasien agar pasien tidak terlalu lama menunggu dan pelayanan dapat berjalan dengan apa yang telah direncanakan, sesuai dengan ketentuan yang ada.
5. Pegawai rumah sakit sebaiknya saling meningkatkan arti pentingnya keramahan terhadap pasien atau keluarga pasien dalam proses pelayanan agar pasien atau keluarga pasien memberikan respon yang baik terhadap pegawai rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elax media Komputindo.
- Harbani Paselong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo.
- Miles, M.B. & Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjepjep Rohendi Rohadi. Jakarta : UI Press. 1992.

Parasuraman, A. Dkk. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.

Prof. DR. Hj. Sedarmayanti, M.Pd. APU. *Good Governance & Good Corporate Governance "Kepemimpinan yang Baik & Tata Kelola Perusahaan yang Baik"*. Mandar Maju.

Sumber Lain

E-book Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado. 2015.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN Pasal 5 Ayat (1) dan Pasal 52.

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS.