



---

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PESERTA BPJS KESEHATAN  
DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH ASEMBAGUS KABUPATEN SITUBONDO**

**Ririn Wahyuningtyastutik**  
**Pascasarjana Universitas Wijaya Putra Surabaya**

---

**INFORMASI ARTIKEL**

**ABSTRAK**

---

*Dikirim : 23 September 2020*  
*Revisi pertama : 08 Oktober 2020*  
*Diterima : 15 Oktober 2020*  
*Tersedia online : 28 Oktober 2020*

---

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit*

---

*Email : [ririnwahyuningtyastutik@gmail.com](mailto:ririnwahyuningtyastutik@gmail.com)*

---

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus, Kabupaten Situbondo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 18 orang yaitu Pasien atau keluarga pasien yang memperoleh pelayanan, Kabid Pelayanan Medis sebagai yang mengetahui segala proses dan kondisi pelayanan oleh pegawai di loket pelayanan, salah satu Pegawai rekam medis bagian pelayanan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Asembagus Kabupaten Situbondo. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Asembagus Kabupaten Situbondo, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di (RSUD) Asembagus Kabupaten Situbondo secara umum sudah berjalan baik, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas administrasi yang masih baru, Keandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Gambaran keseluruhan pelayanan baik klinis maupun managerial di RSUD Asembagus sudah berjalan cukup baik dan dari 6 dimensi yang diteliti pasien merasa puas dan hal ini juga disampaikan oleh petugas perwakilan BPJS di RSUD Asembagus.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

JKN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuilitas, serta bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, sehingga pada tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang kemudian didalamnya terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai salah satu dari beberapa program unggulan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS kesehatan dapat diketahui bahwa pada tanggal 30 Juni 2018 tercatat sejumlah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan sebesar 124.553.040 jiwa. Sedangkan data per 8 Agustus 2018 jumlah total peserta BPJS kesehatan 126.48.166 jiwa dan per 4 Desember 2019 mencapai 155.189.547, dari data tersebut diketahui peserta BPJS mengalami peningkatan dari tahun ke tahun hal ini menandakan bahwa masyarakat mulai menyadari pentingnya fasilitas kesehatan.

Rumah sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, dan pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

RSUD Asembagus Situbondo sangat mendukung kebijakan terselenggaranya kebijakan BPJS Kesehatan untuk melakukan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat peserta BPJS Kesehatan. Dengan Visi “Menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang berkualitas dan mandiri untuk mewujudkan pelayanan kesehatan paripurna menuju masyarakat yang sehat”, maka RSUD Asembagus senantiasa memberikan mutu pelayanan kesehatan profesional dengan standar pelayanan prima yang dilandasi asas kemanusiaan.

Dalam operasionalnya, RSUD Asembagus Situbondo masih banyak memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS. Banyak peserta BPJS yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS bermasalah, yakni adanya keterbatasan pelayanan di rumah sakit, tersebut antara lain alat-alat medis yang masih kurang seperti di ruang bayi belum tersedianya alat bantu nafas yang sangat dibutuhkan sehingga kasus rujukan bayi ke rumah sakit lain masih tinggi demikian juga dengan pengadaan obat-obatan.

Salah satu sasaran RSUD Asembagus adalah selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, diantaranya peserta BPJS. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan dan merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2015).

Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa RSUD Asembagus yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat selama berpuluh-puluh tahun masih terdapat kekurangan, diantaranya adalah kualitas pelayanan khususnya peserta BPJS kesehatan. Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta

BPJS Kesehatan dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan pasien BPJS yang meliputi *Profesionalisme and Skill, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Realibility and Trustworthiness, Recovery* dan *Reputation and Credibility* di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo dan bagaimana keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan peserta BPJS kesehatan di RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Melakukan analisis kualitas pelayanan pasien BPJS yang meliputi *Profesionalisme and Skill, Attitudes and Behavior, Accessibility and Flexibility, Realibility and Trustworthiness, Recovery and Reputation and Credibility* di RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo
2. Melakukan analisis kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo dan melakukan analisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo.

### **Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas Ilmu Manajemen Kesehatan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan rawat jalan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan BPJS di Rumah Sakit Asembagus Kabupaten Situbondo.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Rumah Sakit pada umumnya, Peneliti berharap penelitian ini bermanfaat untuk membuka wawasan tentang pentingnya kualitas pelayanan terutama pasien dengan menggunakan kartu BPJS
- b. Bagi RSUD Asembagus, Situbondo, Rumah sakit yang menjadi tempat penelitian diharapkan bisa mengetahui lebih detail pelayanan mana dari dimensi yang diteliti yang masih mengalami kekurangan sehingga bisa diperbaiki.
- c. Bagi Masyarakat luas penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya yang bisa nanti dikembangkan sesuai dengan dimensi yang akan diteliti.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Rumah Sakit**

Menurut UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2009). Menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah : (a). Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (b). Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis. (c). Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, (d) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan, (e) pengaplikasian teknologi dalam bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan, penelitian dan pengembangan serta (f). Administrasi umum dan keuangan.

### **Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit**

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Pemerintah wajib memberikan pelayanan tersebut untuk menjadikan masyarakat menjadi sehat, sedangkan disisi lain pemerintah juga harus bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat secara adil (Siswanto *et al*, 2016).

Dan pelayanan sendiri merupakan suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan, pelayanan yang paripurna dari suatu RS harus meliputi dari pelayanan medis ataupun non medis sehingga pelayanan dapat mempunyai kualitas yang paripurna dimana medis, non medis dan manajemen bisa berjalan seiringan dalam mengelola tatanan RS. Adapun **Hakekat Pelayanan antara lain** meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Nurul, 2016).

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Kualitas yang dianggap sebagai kunci dalam diferensiasi dan keunggulan layanan merupakan sumber potensi berkelanjutan sehingga pengukuran dan perbaikan tingkat mutu menjadi sangat penting. Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat

kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Keadaan ini dapat menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan (Solichah, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa Sulawesi Selatan (Burhanuddin, 2015). Penelitian di RS Sarila Husada, Sragen Jawa Tengah juga menghasilkan hal yang sama. Indikator yang dipakai dalam penelitian tersebut adalah tampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Solichah, 2017). Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan BPJS dengan kepuasan pasien di Medan (Ningrum, 2014) menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan kualitas pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini akan digunakan 6 dimensi kualitas pelayanan masyarakat di Rumah Sakit antara lain : (1). *Professionalism and skill* (profesional dan keahlian), (2). *Attitudes and behavior* (sikap dan perilaku), (3). *Accessibility and flexibility* (kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan), (4). *Realibility and trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan), (5). *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahan masalah), (6). *Reputation and credibility* (nama baik dan dapat dipercaya) (Saribulang, 2018).

### **Peserta BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah 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. BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013 (BPJS, 2014).

BPJS Kesehatan yang hadir sejak 1 Januari 2014 ini memang sengaja diluncurkan oleh pemerintah untuk membawa angin segar bagi masyarakat Indonesia. Peserta BPJS terbagi menjadi 2 kelompok yaitu PBI (Penerima bantuan iuran) yaitu untuk fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayar pemerintah dan kedua bukan PBI terdiri dari pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya dan bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Yulianty (2016) dalam penelitiannya di FKTP menyatakan bahwa layanan yang diberikan di FKTP adalah layanan pengobatan, preventif, promotif dan rehabilitatif. Pelayanan yang masih kurang optimal diantaranya masih terdapat 5 (lima) Faskes yang belum memberikan layanan imunisasi, layanan KB belum mencakup MKJP, dan pelayanan *home care* yang tidak dilaksanakan secara maksimal. Kendala yang dirasakan adalah sulitnya prosedur layanan BPJS akibat sosialisasi yang kurang, dan kesalahpahaman sering terjadi antara pasien dengan faskes maupun antara FKTP dengan Faskes tingkat 2. Pasien mengeluh obat yang diperoleh berbeda merk, pelayanan yang kurang memuaskan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berlandaskan keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis. Untuk memperoleh semuanya itu maka, dalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dan hubungannya dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo.

Pada teknik pengumpulan data digunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Namun mengingat masa pandemi wawancara mendalam beberapa dilakukan dengan tidak tatap muka atau secara online. Dengan menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen. Disamping itu juga dilakukan teknik pengamatan partisipatif (observasi partisipasi) pasif.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di RSUD Asembagus kabupaten Situbondo yang terletak di kecamatan Asembagus kabupaten Situbondo Jawa timur. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020. Penelitian menggunakan objek penelitian tersebut karena sesuai dengan judul terkait.

### **Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Yakni data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian pada penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan BPJS. Namun mengingat masa pandemi pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif wawancara mendalam dengan tatap muka dan cara online (tidak tatap muka), sumber data yang diberikan kepada peneliti tanpa melalui perantara. Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah pasien yang berada di rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS, petugas IT RS, perawat yang bertugas melayani pasien, petugas apotik, petugas administrasi penerimaan pasien BPJS, Wakil Direktur bidang pelayanan medis dan Direktur RS dan perwakilan petugas BPJS di RS.

#### **2. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari penelitian kepustakaan. Sumber data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti melainkan melalui orang lain atau dokumentasi, yang terdiri dari dokumen, rekam medis, dan data rekaman.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah Wawancara mendalam (*Indepth Interview*) dan Dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Menjelaskan teknik atau cara yang akan digunakan dalam analisis data termasuk penggunaan metode dan prosedur yang akan dilakukan. Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2005) pada umumnya terdiri dari 3 (tiga) jalur kegiatan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam kesimpulan digunakan pendekatan interaktif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **Sejarah RSUD Asembagus**

RSUD Asembagus merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Situbondo yang terletak di Jalan Raya Banyuwangi, Krajan, Wringinanom, Kecamatan Asembagus, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. UPT RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo, merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Situbondo yang secara resmi menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Tipe D berdasarkan Keputusan Bupati Situbondo Nomor 188/869/P/004.2/2013 Tahun 2013.

Menjalankan tugas pokok dan fungsinya berpedoman pada Peraturan Bupati Kabupaten Situbondo Nomor 17 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Uji Coba Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Tipe D Kabupaten Situbondo. Sebelum RSUD Asembagus menjadi Rumah Sakit, adalah sebuah Puskesmas Rawat Inap Asembagus sejak Tahun 1968 dan dikembangkan menjadi Puskesmas Rawat Inap Plus yang tertuang dalam Surat Keputusan Bupati Situbondo Nomor : 188/119/P/004.2/2011 tertanggal 25 Maret 2011 dan pada Tahun 2012 dikembangkan menjadi Rumah Sakit dengan status Uji Coba Puskesmas Asembagus Menjadi RSUD Asembagus Tipe D dengan Keputusan Bupati Nomor:188/291/P/004.2/2012 tertanggal 05 April 2012. Kemudian izin operasional tetap penyelenggaraan RSUD Asembagus Tipe D berdasarkan SK Bupati Nomor : 188/258/P/006.2/2015 tertanggal 25 Maret 2015.

### **Hasil Pembahasan**

#### **Pembahasan Hasil Penelitian Didalam Pembahasan Terkait dengan Bahasan tentang Indikator Kualitas Pelayanan**

Pembahasan dan analisis hasil penelitian konteks pelayanan publik dan berdasarkan cita-cita mewujudkan birokrasi yang bersih berdasarkan prinsip *Good Governance* maka kualitas penyedia layanan dalam hal ini RSUD Asembagus adalah hal utama demi kepuasan pasien, terutama yang menggunakan Layanan BPJS

Kesehatan Pasien Rawat Jalan. Dengan gambaran rumah sakit yang dipaparkan diatas yang merupakan satu satu RSUD di wilayah tersebut dan menjadi harapan satu

satunya bagi masyarakat setempat dalam hal pelayanan medis dan RS terus berusaha menjadi tempat pelayanan yang terbaik. Pada penelitian ini kami menggunakan 6 (enam) dimensi untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan masyarakat di Rumah Sakit antara lain *Professionalism and skill, Attitudes and behavior, Accessibility and flexibility, Realibility and trustworthiness, Recovery and Reputation and credibility*.

### **Bahasan tentang *Profesionalisme and Skill***

*Profesionalisme and Skill* adalah kualitas individu dalam menunjukkan karakteristik tertentu yang dapat menjadi representatif positif terhadap standart profesi dimana terdapat 8 karakteristik orang tersebut disebut profesional yaitu memiliki keahlian khusus, pengakuan dari masyarakat, mempunyai kemampuan memutuskan berdasarkan keilmuan, memiliki tanggung jawab, mempunyai orientasi pada nilai nilai melayani masyarakat dan mempunyai landasan teoritis serta mempunyai otonomi mengambil keputusan. Pada indikator ini telah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari tingkat pendidikan, pelatihan, seminar, dan workshop yang diikuti petugas medis maupun non medis cukup mencerminkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas administrasi, perawat, dokter dalam melayani pasien sudah profesional dan mempunyai keahlian. Hal yang sama juga disimpulkan pada penelitian Hardianti 2017 dan Saribulang 2018 tentang kualitas pelayanan dilihat dari ketrampilan yang didapat setelah dilakukan seminar ataupun pelatihan untuk mengasah keahlian petugas sehingga mutu pelayanan menjadi lebih baik. Penelitian Hardianti, 2017 membahas tentang skill dan profesionalisme perawat perlu ditingkatkan dengan demikian perawat dapat lebih terampil dalam memberikan informasi, menumbuhkan sikap kejujuran, kompeten dan terampil dalam melaksanakan keselamatan pasien dan mengidentifikasi masalah dan dalam merencanakan pekerjaan dengan baik.

### **Bahasan tentang *Attitudes and Behavior***

*Attitudes and Behavior* yaitu evaluasi individu secara positif atau negatif terhadap benda, orang, instansi, kejadian atau persepsi kemampuan individu tersebut atas suatu perilaku, jadi kebiasaan atau perilaku seseorang terhadap orang lain ini akan sangat mempengaruhi mutu pelayanan seperti halnya di RSUD Asembagus. Beberapa wawancara dengan informan didapatkan kesimpulan yang berbeda-beda, ada yang dianggap kurang ramah kurang peduli. Secara garis besar pada indikator ini cukup berjalan baik, namun masih ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama pelayanan pada petugas bagian administrasi yang masih baru serta perawat berusia muda cenderung masih kaku dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

*Training Attitudes and Behavior* ini akan membekali karyawan dengan alat dan teknik yang bisa untuk mengembangkan diri sehingga menjadi lebih baik, hal yang sama juga terlihat pada penelitian Saribulang 2018 dengan menggunakan dimensi yang sama untuk memperbaiki *Attitude and Behavior* dari tenaga kesehatan di RSUD Asembagus. Penelitian Surahmawati 2015 dikatakan bahwa sikap dan perilaku karyawan sangat mempengaruhi kepuasan pelayanan terhadap pasien sehingga pada penelitian ini pasien merasa puas dengan keramahan petugas, yang merupakan upaya



RS dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas pada penelitian ini ditunjukkan dengan keramahan petugas dalam pelayanan juga merupakan tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan kesehatan di Indonesia.

### **Bahasan tentang *Accessibility and Flexibility***

*Accessibility and Flexibility* ini merupakan sebuah bentuk dari kemampuan seseorang dalam mengatur hal yang bersifat tidak terbatas namun harus dibuat lentur sehingga akses pelayan bisa bersifat fleksibel. Pada indikator ini cukup berjalan baik, namun masih ada beberapa hal yang masih perlu untuk ditingkatkan terutama akses pada pelayanan administrasi yang dinilai lambat dalam merespon pasien. Dimensi akses ini artinya bahwa layanan kesehatan itu harus bisa sampai ke masyarakat dan tidak terhalang. Pada penelitian ini dilihat dari hasil wawancara akses RSUD Asembagus ini cukup luas pada layanan di Poli Rawat Jalan ataupun melalui pendekatan terhadap masyarakat. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rawat Jalan Faskes 1 oleh Suryani dkk 2016 hampir banyak hal yang sama tentang keterlambatan administrasi dan pelayanan sehingga perlu dilakukan kebijakan-kebijakan untuk memperbaikinya.

Penelitian Surahmawati 2015 mengatakan bahwa pelayanan publik juga harus memastikan bagaimana ketersediaan layanan dan aksesibility layanan kesehatan yang berkualitas dan berkesinambungan bagi masyarakat sehingga menjadi tolak ukur kepuasan pasien dalam pelayanan tersebut. Sebagaimana tertera di UU No. 44 tahun 2009 tentang penyelenggaraan RS ditegaskan dalam pasal 3 yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan memberikan perlindungan keselamatan pasien.

### **Bahasan tentang *Realibility and Trustworthiness***

*Realibility and Trustworthiness* merupakan unsur pelayanan untuk mengetahui kelemahan ataupun kekuatan pelaksanaan pelayan di RSUD Asembagus tersebut. Berkaitan dengan kemampuan RSUD Asembagus menyelenggarakan pelayanan sehingga memicu kepercayaan masyarakat sekita untuk berobat. Pada indikator ini mengenai tingkat kepercayaan penuh pasien terhadap petugas rumah sakit dinilai masih belum sepenuhnya dikatakan handal, artinya masih perlu adanya perbaikan dan pelayanan masih perlu untuk dimaksimalkan. Kehandalan RSUD Asembagus dalam melakukan pelayanan kesehatan harus diperbaiki karena hal ini memicu berkurangnya kepercayaan masyarakat, demikian juga pada penelitian Saribulang 2018 dengan dimensi kepercayaan ini masyarakat membutuhkan lebih banyak pengakuan dari Rumah Sakit tentang Mutu Pelayanan yang diberikan. Berdasarkan teori yang ada bisa dilakukan dengan mengadakan pertemuan koordinasi dengan pimpinan tentang kebijakan apa saja yang harus dilakukan. Menurut Mukti, 2007 terdapat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan untuk pencapaian kualitas berkaitan dengan kehandalan dan kepercayaan yaitu dengan memperbaiki indikator tersebut dengan membuat prosedur sesuai Standart Operasional Audit Medis, *Clinical Pathway* dan Alogaritma.

### **Bahasan tentang *Recovery***

*Recovery* atau pelayanan sebagai tindakan spesifik yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan dilakukan dalam menyelesaikan masalah kondisi dimana membutuhkan penanganan segera. Pada indikator ini mengenai tindakan petugas medis dan petugas non medis dalam situasi darurat cukup berjalan dengan baik, namun masih perlu untuk ditingkatkan lagi terutama pada pelayanan administrasi yang masih dinilai kurang respon dan tanggap oleh pasien. Pada penelitian sebelumnya Surahmawati, 2015 masih juga terdapat keluhan masyarakat yang mendasar tentang ketanggapan dan respon pelayanan dan hal ini oleh peneliti disarankan untuk lebih di teliti lagi tentang kurangnya pelatihan ketrampilan dan seminar yang dilakukan. Menurut Tjiptono, 2000 bahwa komitmen instansi atau organisasi sangat penting dalam mendengar, merespon konsumen dalam pelayanan diharapkan upaya dilakukan maksimal dalam penanganan suara konsumen untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan terjaganya kepuasan.

### **Bahasan tentang *Reputation and Credibility***

Pengertian kredibilitas adalah kondisi atau keadaan yang dapat dipercaya dimata konsumen atau masyarakat. Pada indikator ini mengenai nama baik RSUD Asembagus dimata masyarakat, kepercayaan masyarakat akan tanggung jawab petugas medis maupun non medis yang bekerja di RSUD Asembagus. Pada indikator ini berjalan baik dan tingkat kepercayaan masyarakat untuk berobat di rumah sakit ini cukup besar. dalam hal ini kredibilitas merujuk terhadap nama baik reputasi dan juga aspek aspek terjang rs dan diberikan sebagai tolak ukur atas kemampuan rs melakukan pelayanan. Dan didalam suatu badan usaha kredibilitas didapatkan berdasarkan tingkat pelayanan yang diberikan sehingga memberikan penilaian reputasi yang baik dan standar mutu yang tinggi. Hal berbeda tampak pada penelitian sebelumnya Budiarto 2015 dan Solichah 2017 dimana banyak masyarakat masih mengeluhkan ketidakpuasan pelayanan di Puskesmas tersebut, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Di RSUD Asembagus sudah dilakukan beberapa tindakan tentang pengaturan koordinasi, tentang tantangan atau kendala-kendala yang bisa berakibat menurunnya pelayanan. Demikian juga Bapak Direktur RSUD Asembagus telah banyak membuat kebijakan sehingga pihak Rumah Sakit bisa berkoordinasi dengan baik dengan pihak BPJS Kesehatan Kabupaten Situbondo, hal ini juga tampak jelas pada penelitian sebelumnya oleh Saribulang, 2018.

### **Bahasan Hambatan Peningkatan Kualitas dan Kepuasan Pasien BPJS**

#### **Hambatan Peningkatan Kualitas BPJS Kesehatan**

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien di RS, pada penelitian sebelumnya saribulang 2018 mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah mampu melaksanakan pelayanan terhadap pasien dengan profesional dan pada penelitian yang dilakukan di RSUD asembagus dinilai oleh para informan pasien bahwa tenaga kesehatan ataupun dari petugas administrasi cukup baik walaupun masih didapatkan kekurangan pengetahuan dan keramahan yang perlu ditingkatkan, kepuasan pasien juga dinilai dari perilaku yang

baik dalam memberikan kemudahan dan kesesuaian pelayanan handal dan dapat dipercaya sehingga RS dinilai mempunyai reputasi yang baik.

Dari 6 dimensi yang diteliti pada penelitian ini mempunyai kesamaan penilaian pasien tentang kepuasan layanan baik bidan medis maupun non medis yaitu dalam hal administrasi dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Saribulang 2018, dimana dengan adanya layanan sesuai dengan apa yang menjadi harapan pasien cukup memuaskan sehingga tidak banyak terjadi komplain pasien terhadap layanan RS, keterbatasan jam kerja dokter ataupun obat dan alat juga menjadi permakluman dan pasien berharap hal ini dapat diperbaiki lagi. Hal yang sama juga disampaikan oleh pihak BPJS dimana tidak didapatkan komplain pasien ke kantor BPJS hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang sudah dilakukan di RSUD Asembagus sudah dinilai cukup baik oleh pihak BPJS dan ini dibuktikan dari hasil wawancara bersama direktur petugas administrasi BPJS di RSUD Asembagus.

### **Hambatan Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan**

Peningkatan kepuasan pasien BPJS di RSUD Asembagus berdasarkan wawancara beberapa informan banyak juga mengalami hambatan dalam pelayanan BPJS pembayaran klem yang terhambat sehingga menghambat ketersediaan alat dan obat dan pembayaran jasa dokter dan tenaga medis lainnya. Namun hal ini sudah saling dikoordinasikan antara manajemen RS dengan pihak BPJS, sehingga terjalin komunikasi dalam menangani permasalahan yang ada. Dalam menghadapi era BPJS tidaklah mudah, terlebih untuk rumah sakit, perlu pemikiran, strategi, pengertian, kesepahaman dan kesepakatan bersama diseluruh internal rumah sakit, baik itu Dokter, Staf Perawat, Staf umum dan Manajemen. Jika tidak cermat dan hati-hati cerita tentang lonjakan pasien rumah sakit namun malah merugi akan menjadi rangkaian cerita ironi. Dari itulah perlu langkah-langkah strategis dan taktik yang baik dalam melaksanakan kebijakan JKN (Dwiyanto, 2016).

### **Strategi tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Strategi bisnis tentunya harus didukung dengan Strategi fungsional yang meliputi beberapa aspek, sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Asembagus Situbondo.

Strategi Sumber Daya Manusia, Pengetahuan manajemen dalam rangka menjalankan rumah sakit sangatlah penting, kemampuan dan keahlian dari sumber daya manusia yang menduduki fungsi masing-masing menjadi faktor utama. Usahakan jangan sampai salah melakukan penetapan sumber daya manusia dimasing-masing bagian.

Strategi Operasional, Strategi operasional terkait dengan operasional yang ramping, struktur manajemen yang tidak terlalu lebar rentang kendalinya, sehingga bisa lebih efektif. *Supply chain management* menjadi penting sehingga efisien dan efektifitas bisa terwujud dan akibatnya adalah kendali biaya bisa diwujudkan dengan baik.

Strategi Pemasaran, Apakah di era BPJS peran marketing atau pemasaran hilang?. Menurut penulis tidak Peran pemasaran tidak hanya mempromosikan, mengajak dan memastikan orang untuk memutuskan berobat di rumah sakit melainkan

masih banyak tugas dan tanggungjawabnya salah satunya adalah memastikan pelayanan dan kepuasan pelanggan terpenuhi. Mampu secara responsive terhadap keluhan dan complain pasien. Terus menerus memberikan informasi, promosi kesehatan dan bimbingan kepada masyarakat. Selain itu harus mampu menarik informasi dari luar untuk memberikan masukan kepada manajemen dengan tujuan membangun pelayanan yang bermutu kepada pasien.

Strategi Keuangan, Strategi keuangan pada tiap bisnis mungkin berbeda, namun intinya sama, seluruh bisnis tidak terkecuali rumah sakit tentu ingin mendapatkan profit, keuntungan dari usaha yang dijalkannya. Namun ada hal yang paling fundamental dari bisnis rumah sakit ini adalah strategi keuangan harus mampu melakukan kendali keuangan rumah sakit. Kendali keuangan rumah sakit menjadi penting karena berkaitan dengan operasional dan keberlangsungan hidup rumah sakit itu sendiri. Manajer keuangan ditingkat fungsional harus mampu menjadi filtering awal dan mampu menganalisa kebutuhan prioritas rumah sakit. Mampu membuat laporan keuangan sesuai dengan kaidah keuangan yang benar (Dwiyanto 2016).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pemaparan dan temuan-temuan dilapangan mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo dapat disimpulkan berdasarkan rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini maka, kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Dari hasil wawancara beberapa informan dan gambaran kualitas pelayanan pasien BPJS dalam meningkatkan kepuasan pasien dilihat dari profesionalisme dan ketrampilan karyawan dapat dikatakan cukup baik dari segi cara melayani pasien dari mulai bagian pendaftaran dan pelayanan. Dokter dan para medis dianggap oleh informan sudah memenuhi kepuasan pasien, reabilitas dan kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit juga perlu diperhitungkan dengan pelayanan yang diberikan dan penjelasan Bapak Direktur RSUD Asembagus tentang banyaknya kegiatan yang dilakukan, dikatakan bahwa kepercayaan masyarakat cukup tinggi hanya ada beberapa hal seperti pengadaan obat dan alat medis yang perlu ditingkatkan. Reputasi dan kredibilitas Rumah Sakit dari pernyataan informan cukup memuaskan walaupun masih banyak kekurangan di Rumah Sakit ini. Akses dan fleksibilitas Rumah Sakit dianggap cukup oleh penilaian hasil wawancara informan sehingga mereka dapat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dan penyelesaian terhadap masalah-masalah pelayanan dianggap cukup mumpu oleh infoman yang merupakan pasien di Rumah Sakit ini sehingga tatalaksana penyakit atupun kegawatdaruratan dapat diatasi dengan segera.
2. Dari hasil wawancara informan memperlihatkan gambaran kepuasan pasien peserta BPJS dengan 4 menggunakan 4 indikator menurut pohan 2016 Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan dan Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan di RSUD Asembagus cukup baik. Dilihat dari hasil wawancara pasien terhadap layanan pasien BPJS Kesehatan yang cukup lengkap sehingga membuat pasien merasa nyaman dan puas dan hal ini dibuktikan dengan hasil

wawancara dengan petugas BPJS dengan minimal nya keluhan pasien terhadap layanan BPJS di RSUD Asembagus situbondo.

3. Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan peserta BPJS dan pemangku kebijakan direktur dan kasi yanmed serta perwakilan pihak BPJS di RS Asembagus terdapat hubungan pernyataan yang sama bahwa selama ini kegiatan pelayanan untuk pasien peserta BPJS sudah berjalan cukup baik walaupun ada beberapa hambatan yang dialami pihak RS. Menghadapi kendala Pelaksanaan pelayanan pasien BPJS kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo berdasarkan paparan Bapak Direktur ataupun Petugas Rekam Medis/Tim *Casemix* sudah dilakukan secara terkoordinir sehingga pemecahan masalah dapat diatasi bersama. Bapak Direktur juga menyampaikan tentang Strategi Pelaksanaan Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Asembagus, Kabupaten Situbondo dengan selalu mengadakan pertemuan antara pihak BPJS Kesehatan ataupun dari pihak management Rumah Sakit

### Saran

Beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan terkait dari hasil penelitian yaitu Sikap dan perilaku petugas administrasi ada dua pendapat ada yang sudah ramah dan masih ada juga yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dan setelah kami lakukan wawancara dari beberapa informan ternyata sikap kurang ramah terutama sikap perawat muda dan mahasiswa PKL. Ssaran dari peneliti hal ini perlu untuk diperbaiki dengan cara sebelum perawat muda ataupun PKL turun kelapangan sebaiknya dilakukan pengenalan dan diberikan bekal tentang bagaimana cara melakukan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Pada dimensi penelitian tentang Akses untuk mendapatkan pelayanan yaitu kecepatan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan oleh petugas administarsi, dari keterangan informan masih kurang dan hal ini masih perlu untuk ditingkatkan. Saran peneliti adalah untuk dilakukan evaluasi bulanan untuk mengevaluasi apakah ada kendala dalam akses pelayanan dari segi kecepatan dan kemudahan, Keandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk untuk diperbaiki dan ditingkatkan, walaupun Rumah Sakit ini termasuk yang dipercaya masyarakat dalam penanganan medis.

Saran dari peneliti untuk Rumah Sakit terus melakukan kegiatan misalnya promosi kesehatan atau kegiatan bakti sosial yang melibatkan masyarat sekitar sehingga masyarakat akan lebih tahu lagi tentang fasilitas tambahan atau layanan unggulan dari Rumah Sakit. Petugas Administrasi dan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih baik, lebih meningkatkan kinerjanya, dan lebih memperhatikan keinginan pasein agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien. Pihak RSUD Asembagus Kabupaten Situbondo harus memberlakukan *Reward* (Pemberian Penghargaan) and *Punishment* (Pemberian Peringatan ataupun Hukuman) untuk petugas administrasi sampai petugas medis, sehingga memotivasi mereka memberikan pelayanan maksimal kepada pasien serta juga bisa mempercepat waktu pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pasien. Harus ada upaya memperbaiki masalah

ini dari pihak manajemen RSUD Asembagus, karena bagaimanapun dalam hal pelayanan publik, orientasi dari lembaga publik adalah publik itu sendiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. *Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim Direktorat Pelayanan*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Burhanuddin, Rizky Amalia. 2015. *Analisis Penggunaan Metode Altman Z-Score dan Metode Springate untuk Mengetahui Potensi Terjadinya Financial Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Dasar dan Kimia Sub Sektor Semen Periode 2009-2013*. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
- Dwiyanto. 2016. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dponegoro
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Mukti. 2007. *Sistem Jaminan Kesehatan. Konsep Desentralisasi Terintegrasi*. Yogyakarta: Husada Mukti.
- Solichah. 2017. *Kualitas Pelayanan kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen dan Manajemen Rumah Sakit. Vol. 6 No.1 page.9-15.
- Surahmawati. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Daerah Baru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)*. Makassar.
- Suryani, dkk. 2015. *Jurnal Penggunaan Media Prezi Pada Materi Sistem Peredaran Darah Manusia untuk Meningkatkan Kreativitas Peserta Didik SMA Negeri 1 Lhoksukon*. Volume 3.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009