

Kualitas Pelayanan Pasien Peserta BPJS di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB)

Zahra Rizqita Agusti*, Kurhayadi, Yuyun Mulayti

STIA Bandung, Jl. Muararajeun No.51 Bandung

*Correspondence: zahrarizqitaa@gmail.com

Abstrak. Pelayanan publik yang sangat diperhatikan oleh masyarakat luas salah satunya adalah pelayanan kesehatan karena pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum berkualitas. Permasalahan pelayanan kesehatan yang terjadi di negara Indonesia saat ini diakibatkan dengan tidak meratanya permasalahan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia dalam melakukan proses penyelenggaraan pelayanan, misalnya tentang diskriminasi pelayanan terhadap pelayanan itu sendiri. Pelayanan kesehatan yang belum optimal oleh karena itu pemerintah Indonesia membuat salah satu program kesehatan dalam menangani masalah pelayanan yaitu program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien peserta BPJS di RSUD lembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kualitatif dengan cara yaitu menggambarkan masalah-masalah yang sinergis saat penelitian dilakukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumen. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi, lembar wawancara, dan dokumentasi terstruktur yang dibuat sendiri oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini pelayanan pada pasien peserta BPJS di RSUD Lembang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan syarat-syarat sudah jelas namun masih terdapat beberapa hambatan dari kuantitas kualitas SDM serta sarana prasarana yang ada di RSUD Lembang dan sikap pegawai pada saat melayani pasien

Kata kunci : BPJS; kualitas; pasien; pelayanan; RSUD

Abstract. *One of the public services that is highly considered by the wider community is health services because health services in Indonesia are still not of good quality. The health service problems that are occurring in Indonesia today are caused by the uneven distribution of quality health services for all Indonesian people in the process of providing services, for example regarding service discrimination with the service itself. Health services were not optimal, therefore the Indonesian government made a health program to deal with service problems, namely the BPJS (Health Insurance Organizing Agency) program. This study aims to determine the quality of service for BPJS participant patients in Lembang Hospital. The method used in this study is a qualitative method in a way that describes synergistic problems when the research is carried out. Data collection techniques are carried out by observation, interviews and documents. The instruments used in this study were observation sheets, interview sheets, and structured documentation made by the researchers themselves. The results of this study show that service to patients participating in BPJS at the Lembang Hospital is in the requirements are clear, but there are still some obstacles in terms of the quantity, quality of human resources and infrastructure in the Lembang Hospital and the attitude of employees when serving patients.*

Keywords : *hospital; insurance; patient; quality; service*

PENDAHULUAN

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan pada publik merupakan kegiatan ataupun rangkaian untuk memenuhi kebutuhan dan menjadi hak masyarakat dan kewajiban negara dalam penyelenggaraan karena apabila pemerintah memenuhi kebutuhan pelayanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh kepada pandangan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang sangat diperhatikan oleh masyarakat luas salah satunya adalah pelayanan kesehatan karena pelayanan kesehatan di Indonesia masih belum berkualitas. Permasalahan yang terjadi di

Indonesia saat ini terkait pelayanan kesehatan diakibatkan dengan tidak meratanya permasalahan bagi seluruh rakyat Indonesia terkait pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan, misalnya tentang diskriminasi pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan itu sendiri (Arnita dan Sari, 2020)

Pemerintah membuat salah satu program kesehatan untuk memperbaiki pelayanan kesehatan di Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai BPJS pengganti PT

Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES) merupakan lembaga jaminan sosial yang berada di Indonesia menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan dan ketenagakerjaan, yang dapat menjamin masyarakat Indonesia dengan asuransi kesehatan (Kurniawan *et al.*, 2022). BPJS diharapkan lebih baik dari askes yang sebelumnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan karena semua program yang disusun harus berpihak pada masyarakat tetapi fakta di lapangan beberapa rumah sakit pengguna BPJS masih mengalami pelayanan yang belum berkualitas (Rahman, 2017).

Permasalahan yang terjadi di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB) salah satunya karena kurang baiknya penilaian masyarakat terhadap pelayanan BPJS yang diberikan pemberi pelayanan di RSUD Lembang KBB, seperti belum baik dalam bersikap, tidak ramah, ketus, dan kurang cepat tanggap dalam merespon pasien yang datang untuk berobat dan fasilitas yang kurang. Berdasarkan latar belakang diatas terdapat permasalahan untuk diteliti yaitu bagaimana kualitas pelayanan pasien peserta BPJS di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB), apa yang menjadi hambatan pada pelayanan pasien BPJS dan upaya apa untuk mengatasi pelayanan peserta BPJS di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, hambatan dan apa upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi pelayanan peserta BPJS di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB).

Landasan Teori

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 yaitu pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atau warga negara atas barang dan jasa, atau seperti yang disediakan oleh yang memberikan pelayanan publik mengenai pelayanan administrasi. Pelayanan memiliki definisi memberikan pelayanan kepada orang yang dilayani dan memberikan hak dasar kepada masyarakat sebagai warga negara yang diatur oleh undang-undang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan. Jika melayani, berupaya untuk memberi pengabdian dan pelayanan yang

dilakukan dengan profesional. Pelayanan juga dilakukan dengan sungguh-sungguh kepada penerima layanan untuk terpenuhinya kepentingan dan kebutuhan dalam rangka memberi manfaat dan kepuasan tanpa membedakan kepada orang yang diberikan pelayanan tersebut (Ginting, 2019).

Kualitas pelayanan adalah penilaian yang dilakukan untuk menilai proses bagaimana pemberian layanan dan hasil aktual dari layanan tersebut dan bagaimana kualitas pelayanan yang baik yang dijadikan sebagai standar kinerja yang secara konsisten memenuhi atau melampaui (Lovelock dan Wirtz, 2016). Terdapat istilah *service excellent* atau pelayanan yang unggul merupakan istilah dari konsep pelayanan yang baik dan maksimal. Pelayanan yang berkualitas saat berhadapan dengan masyarakat berfokus terhadap sikap pelayanan yang diberikan secara langsung. Kualitas pelayanan sangat ditentukan dengan sikap pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan itu sendiri (Permadi, 2019). Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan teori Zeithaml-Parasuraman dalam Pasolong (2019) terdapat 5 dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*). Kualitas pelayanan dengan bukti langsung yang berupa sarana fisik RSUD seperti komputer administrasi, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang rawat inap, ruang informasi, dan mikrofon.
2. Keandalan (*reliability*). Kemampuan memberi pelayanan untuk menyediakan dan memeberikan pelayanan yang telah di janjikan secara akurat, terpercaya dan terbaik karena pada dimensi ini pasien telah mempercayakan sepenuhnya kepada pemberi pelayanan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap dilakukan untuk membantu pasien dalam merespon dengan cepat, tepat, mengatasi dan mendengarkan semua keluhan pasien dengan cekatan oleh pemberi pelayanan. Kesanggupan untuk membantu pasien dan menyediakan apa yang dibutuhkan secara cepat, tanggap dan tepat sesuai kebutuhan pasien.
4. Jaminan (*Assurance*). Jaminan terhadap keramahan dalam memberikan pemberi pelayanan dengan ber-attitude baik seperti sopan, ramah, cepat tanggap, serta jaminan yang diberikan kepada pasien yang terbaik tanpa membedakan pasien dan jaminan dalam memenuhi kebutuhan pasien.

5. Empati (*Empathy*). Kemampuan pemberi pelayanan untuk dapat mengetahui kehidupan seseorang pasien, untuk merasakan, melihat dan memahami perasaan pasien sehingga terjalin hubungan yang baik antara pemberi pelayanan dan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan menggunakan metode kualitatif. Cara yang digunakan dengan menggambarkan fenomena permasalahan yang sinergis pada saat penelitian dilakukan yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai pelayanan BPJS di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB). Sumber data pada penelitian ini merupakan Sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang diucapkan secara lisan oleh informan yaitu Direktur, Kabid pelayanan medis, tata usaha, staff pendaftaran, perawat, masyarakat dan sumber data sekunder yaitu sumber data yang berasal dari dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan 2 studi, yaitu studi lapangan menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur menggunakan metode membaca, mencatat dan juga mengolah.

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini adalah peneliti sendiri, namun penelitian ini akan dikembangkan setelah fokus penelitian lebih jelas dengan instrumen penelitian sederhana yang dapat membandingkan dan melengkapi data yang sudah terkumpul melalui wawancara, lembar observasi dan pedoman penelusuran dokumen berupa foto-foto laporan penelitian. Teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi atau teknik validasi data dengan menggunakan sesuatu selain data tersebut untuk pemending menggunakan data tersebut. Terdapat tahap yang dilakukan untuk menganalisa penelitian ini, yaitu reduksi data (*data reduction*) adalah merangkum data yang telah di peroleh dengan memfokuskan hal-hal yang penting dan memudahkan peneliti untuk melakukan lebih banyak informasi, penyajian informasi (*viewing data*) berarti menyajikan informasi dalam bentuk uraian singkat dan penarikan kesimpulan untuk pembuktian (*conclusion drawing/verification*) ketika kesimpulan disajikan sementara. Jika fase tersebut tidak didukung oleh data yang signifikan, peneliti kembali ke lapangan dan

kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel.

HASIL

BPJS kesehatan yaitu program jaminan untuk sosial pada bidang kesehatan yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan untuk meringankan beban masyarakat yang tidak memiliki biaya untuk berobat. Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang dapat dilihat dari hasil wawancara untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan yang ada di RSUD Lembang KBB sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) Menilai bagaimana kondisi bangunan fisik dan fasilitas untuk umum yang ada di lokasi RSUD Lembang KBB masih kurang, seperti kursi di ruang tunggu bagian pendaftaran dan di ruang tunggu rawat inap masih kurang, mikrofon di bagian pendaftaran kurang, tempat parkir yang kurang luas, dan alat kesehatan yang kurang masih dalam pengajuan.
2. Keandalan (*Reliability*) pemberi pelayanan di RSUD Lembang KBB belum semuanya dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan, seperti memberikan sikap simpatik kepada pasien.
3. Daya tanggap (*Responsiviness*) pemberi pelayanan yang ada di RSUD Lembang sudah melaksanakan tugasnya dengan cepat tanggap dalam hal memberikan pelayanan namun hanya Sumber Daya Manusia (*SDM*) masih kurang menyebabkan antrian panjang dan terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan memberikan kepastian kepada pasien dan keramahan yang diberikan oleh pemberi pelayanan di RSUD Lembang KBB belum semuanya menerapkan 5S (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun*), tanggung jawab yang diberikan juga belum sepenuhnya baik terdapat sebagian pemberi pelayanan publik yang belum totalitas dalam memberikan pelayanan.
5. Empati (*Empaty*) yang di berikan oleh pemberi pelayanan di RSUD Lembang belum seluruhnya sigap dalam memberikan pelayanan yang seharusnya semuanya sigap dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengatasi hambatan terdapat upaya yang dapat dilakukan dengan mengubah etika pemberi pelayanan agar lebih menerapkan

5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) karena etika pelayanan termasuk salah satu dari SOP yang ada selain itu pemberi pelayanan harus lebih menunjukkan tanggung jawab yang maksimal dan bekerja secara totalitas karena dengan pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kenyamanan kepada pasien. RSUD Lembang harus cepat menambah dan memperbaiki sarana dan prasana karena membantu dan mempercepat berlangsungnya pemberian pelayanan begitu juga dengan menambah pegawai yang sesuai dengan tingkat pendidikan yang di butuhkan oleh RSUD Lembang supaya membantu berjalannya kelangsungan pelayanan dan mengurangi keluhan rakyat.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Lembang Kabupaten Bandung Barat (KBB) kualitas pelayanan yang diberikan belum berkualitas karena terbukti masih kurang dalam beberapa hal seperti kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia), sarana dan prasarannya seperti kursi, mikrofon dan juga alat kesehatan masih kurang selain itu etika pemberi pelayanannya masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan karena belum semuanya menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), sigap, tanggung jawab yang diberikan juga belum sepenuhnya baik. Adapun upaya dalam mengatasi hambatan yang dapat dilakukan dengan memperbaiki etika pelayanan, sarana dan prasana yang kurang dan juga kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM).

DAFTAR PUSTAKA

- Arnita, S., Rahmadhani, D.Y. and Sari, M.T. 2020, Hubungan Pengetahuan dan Sikap Ibu dengan Upaya Pencegahan Stunting pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Kawat Kota Jambi, *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 9(1), 7.
- Ginting, H.B. 2019, *Analisis Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo*. Universitas Quality.
- Kurniawan, R.E. et al. 2022, Kebijakan Perpres No. 64 Tahun 2020 Tentang Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan Di Era Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Asas Kemanfaatan, *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 70–79.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. 2016, *Service*

Marketing. 8th edn. New Jersey: World Scientific.

- Pasolong, H. 2019, *Teori Administrasi Publik*. 9th edn. Bandung: Alfabeta.
- Permadi, R. 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Jati Cirebon, *Jurnal Ilmu Administrasi REFORMASI Universitas Swadaya Gunung Jati*, 4(1), 34.
- Rahman, M. 2017, Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 30.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 tentang Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik