

Kajian Keluhan Pelayanan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Non-PBI Kesehatan di RSUD Puri Asih Salatiga

Viny Natalia Dewi^{1*}, Ratih Kumala Dewi²

¹Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Nasional Karangturi, Kota Semarang

*Email Korespondensi: vinynd@gmail.com

ABSTRACT

Management of hospital services needs to be done properly. This is to improve the quality of service and minimize complaints from patients. This study aims to determine the level of satisfaction of BPJS inpatients, identify service barriers, and provide service solutions at Puri Asih Hospital Salatiga. The method used by researchers using descriptive methods, through a qualitative approach. Data were collected through interviews, using a checklist interview guide with accidental sampling technique. The study was conducted from July to August 2022. The samples used were 5 BPJS Health participant patients who received inpatient services, 2 authorized BPJS Health officers, and 5 inpatient service doctors through inclusion criteria. Some indicators of the service quality of inpatient BPJS participants for non-PBI health at RSUD Puri Asih Salatiga in the poor category are the ease of achievement and adjustment of services, reliability and trust in BPJS service administration staff. Problems mostly lie in long service waiting periods, inadequate waiting room facilities such as small seats, and slow service speeds.

Keywords: service quality; hospital; BPJS

ABSTRAK

Pengelolaan pelayanan rumah sakit perlu dilakukan secara baik. Hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir keluhan dari pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS, mengetahui hambatan-hambatan pelayanan, dan memberikan solusi pelayanan di RSUD Puri Asih Salatiga. Metode yang digunakan peneliti menggunakan metode deskriptif, melalui pendekatan kualitatif. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, menggunakan pedoman wawancara *checklist* dengan teknik sampling *accidental*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2022. Sampel yang digunakan 5 pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan rawat inap, 2 petugas BPJS Kesehatan yang berwenang, dan 5 dokter pelayanan rawat inap melalui kriteria inklusi. Beberapa indikator kualitas pelayanan pasien rawat inap peserta BPJS non-PBI kesehatan di RSUD Puri Asih Salatiga dalam kategori kurang baik adalah kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan, kehandalan dan kepercayaan pada tenaga administrasi pelayanan BPJS. Masalah sebagian besar terletak pada masa tunggu layanan lama, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai seperti tempat duduk yang sedikit, dan kecepatan pelayanan yang lambat.

Kata kunci: kualitas pelayanan; rumah sakit; BPJS

PENDAHULUAN

Jaminan sosial adalah hak asasi manusia yang dilindungi baik secara

Internasional (*Universal Declaration of Human Rights*) maupun secara nasional (UUD 1945 serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya).¹ UU SJSN

(Sistem Jaminan Sosial Nasional) adalah dalam rangka pelaksanaan ketentuan hak atas jaminan sosial sebagai hak asasi manusia sebagaimana dimuat dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat (3).² Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat maka pemerintah menetapkan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan itu. Sejak 1 Januari 2014, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah melaunching BPJS Kesehatan yang pesertanya dimulai dari peserta Askes, Jamkesmas, Jamsostek, dan jaminan kesehatan anggota TNI/Polri. Pemerintah menargetkan pada tahun 2019 “*Universal Coverage*” kepesertaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan yang berarti bahwa seluruh penduduk di Indonesia pada tahun 2019 harus memiliki Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.³

Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan.⁴ Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah rumah sakit baik itu rumah sakit pemerintah ataupun rumah sakit swasta yang mana rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Puri Asih Salatiga yang merupakan rumah sakit umum swasta tipe C non pendidikan.

Efisiensi pengelolaan rumah sakit Puri Asih mengenai *bed occupation rate* (BOR) pada tahun 2020 sebesar 44,8%, kondisi tersebut di bawah parameter BOR yang ideal yaitu 60-85%. Cakupan efisiensi *length of stay* (LOS) sebesar 3,59%, sementara itu nilai efisiensi *turn over interval* (TOI) sebesar 5,3% dan nilai *bed turn over* (BTO) 45%. Secara keseluruhan nilai efisiensi masih di bawah standar idealnya. Perlu adanya peningkatan efisiensi untuk mendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit Puri Asih Salatiga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat

inap peserta BPJS, mengetahui hambatan-hambatan pelayanan, dan memberikan solusi pelayanan di RSUD Puri Asih Salatiga.

METODE

Metode yang digunakan peneliti menggunakan metode deskriptif, melalui pendekatan kualitatif memberikan gambaran dengan secara cermat mengenai fenomena Kajian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan pada RSUD Puri Asih Salatiga. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, menggunakan pedoman wawancara *checklist* dengan teknik *sampling accidental*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2021, bertempat di RSUD Puri Asih Salatiga. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan rawat inap, petugas BPJS Kesehatan yang berwenang, dan dokter pemberi pelayanan/manajer pelayanan rawat Inap. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 5 pasien peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan rawat inap, 2 petugas BPJS Kesehatan yang berwenang, dan 5 dokter pelayanan rawat inap pada RSUD Puri Asih Salatiga yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut,

Kriteria inklusi pasien:

1. Pasien dewasa (usia >30 tahun)
2. Pasien dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi
3. Pasien bersedia menjadi responden
4. Pasien sudah selesai mendapatkan pelayanan

Kriteria eksklusi pasien,

1. Pasien menderita penyakit jiwa
2. Pasien buta huruf
3. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

Kriteria inklusi dokter,

1. Dokter pelayanan rawat inap, meliputi dokter umum dan dokter spesialis
2. Dokter yang bersedia menjadi responden

Kriteria inklusi petugas BPJS,

1. Petugas BPJS di bagian pelayanan dan verifikasi
2. Petugas BPJS yang bersedia menjadi responden

HASIL

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Puri Asih Salatiga terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan, maka peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 unsur yaitu 1. *Professionalism* dan *skill* (Profesionalisme dan keahlian) 2. *Attitudes* dan *behavior* (Sikap dan Perilaku) 3. *Accessibility* dan *flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan) 4. *Realibility* dan *trustworthiness* (Kehandalan dan kepercayaan) 5. *Recovery* (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah) 6. *Reputation* dan *credibility* (Nama baik dan dapat dipercaya). Hasil indikator tersebut tersaji pada tabel 1.

Profesionalisme dan Keahlian

Pengetahuan yang baik merupakan faktor yang penting dan sangat diperlukan oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan serta salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa atau pemberi pelayanan untuk menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.^{5,6} Dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut, maka pemberi pelayanan (dokter, perawat, pegawai bagian pelayanan BPJS kesehatan) seharusnya mengetahui dan memahami dengan baik tujuan pemberian pelayanan kesehatan agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pasien.^{7,8}

Adapun untuk mengetahui bahwa (dokter, perawat, pegawai bagian pelayanan BPJS Kesehatan) memiliki pengetahuan atau pemahaman yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat dilihat dari sejauh mana tingkat pendidikan yang pernah mereka tempuh, dan bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah mereka berikan. Untuk mengetahui aspek tersebut maka dapat dilihat dari data tingkat jenjang pendidikan pegawai.⁹

Sumber daya manusia Rumah Sakit Puri Asih Salatiga meliputi tenaga medis dan non medis, dengan kualifikasi tingkat pendidikan meliputi pasca sarjana, sarjana, sarjana muda

tersaji di tabel 2 di bawah ini. Berikut hasil wawancara dengan salah satu pasien, terkait pengetahuan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam melayani kepengurusan berkas pasien. Responden peserta BPJS mengatakan

“Kalau menurut saya, pegawai disini dalam menjalankan tugas sudah bagus, dari caranya memberikan penjelasan dan mengarahkan setiap ada berkas saya yang kurang cukup bisa saya mengerti. (wawancara dengan. AT (24 tahun) Keluarga Pasien rawat Inap penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga)”

(wawancara tanggal 4 januari 2022)

Sedangkan untuk pasien lama yang telah terdaftar di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga hanya perlu membawa kartu BPJS, kartu control dari dokter atau poliklinik tujuan berobat sebelumnya. Responden peserta BPJS mengatakan juga mengutarakan penilaiannya tentang profesionalitas (pengetahuan) dokter dan perawat yang menangani keluhannya selama rawat jalan di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga. Berikut kutipannya,

“Dari beberapa kali saya berobat rawat jalan di rumah sakit ini, dokter serta perawat dalam melaksanakan tugasnya menurutku sudah baik, dari caranya menjelaskan tentang penyakit yang saya keluhkan cukup bisa saya pahami karena dokter memberikan penjelasan dengan rinci dan jelas, jadi mudah saya pahami.” (wawancara dengan AT (24 tahun) Keluarga Pasien penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga)

(wawancara tanggal 4 januari 2022)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa para petugas medis maupun petugas administrasi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada pasien cukup memiliki pengetahuan yang baik, hal itu ditandai dengan tingkat pendidikan yang tinggi, kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan kepada pasien yang mudah untuk dipahami oleh pasien dan mereka menjalankan tugas sesuai dengan SOP masing-masing serta tidak ditemukannya keluhan-keluhan pada saat wawancara dan mereka menilai pelayanan yang diberikan sudah bagus. Hal tersebut membuktikan bahwa mereka sudah mengetahui dan memahami dengan baik tujuan pemberian pelayanan kesehatan agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien. Berdasarkan hasil

wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, pada indikator pengetahuan yang baik, petugas medis maupun administrasi dapat dikatakan telah sesuai indikator.

Ditinjau dari riwayat pelatihan bahwa petugas medis maupun non medis memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik mengenai rumah sakit jika dilihat dari hasil pelatihan, workshop yang telah di ikuti. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara salah satu pasien sebagai pihak yang merasakan pelayanan dari petugas medis maupun petugas administrasi. Salah satunya adalah pasien yang berinisial LE mengatakan bahwa,

“Saat di periksa, dokter terlihat sangat terampil, mereka bersikap ramah pada saya, memulai dengan menanyakan kondisi, apa – apa keluhan saya selama ini, setelah itu baru diperiksa. Pemeriksaan berupa pemeriksaan fisik, palpasi. Setelah di periksa, dokter memberikann informasi tentang penyakit saya, dan kata-kata yang menghibur bahwa penyakitnya saya akan cepat sembuh, Terakhir dokter akan memberikan resep obat sesuai dengan diagnosa penyakit yang saya derita”.

(wawancara 4 januari 2022)

Hasil wawancara pasien yang mengatakan bahwa dokter yang memeriksa cukup terampil dalam artian bahwa dokter tersebut telah terlatih dan berpengalaman dalam melayani pasien, mulai dari pemeriksaan fisik seperti cek detak jantung, tekanan darah dan pemeriksaan denyut nadi pasien, untuk menemukan tanda klinis penyakit, hasil pemeriksaan akan dicatat oleh perawat dalam catatan rekam medis. Responden lain berinisial RA mengungkapkan juga terkait keterampilan perawat,

“perawat bersikap kurang ramah saat melakukan pemeriksaan, memberikan obat dan makanan sesuai waktunya, tidak menanyakan kondisi saya lebih lanjut. Sehingga saya kurang puas atas pelayanan perawat”.

(wawancara 4 januari 2022)

Begitu pula dengan petugas administrasi dalam melayani kepengurusan berkas pasien mereka menjalankan sesuai dengan prosuder. Berikut hasil wawancara dengan pasien yang mengatakan bahwa :

“Petugas dalam memberikan pelayanan memiliki keterampilan yang baik, dan prosuder kerjanya saya rasa cukup jelas. Seperti pada saat kepengurusan berkas pendaftaran, staf

disana pertama-tama menanyakan asal rujukan dari puskesmas mana?, sudah pernah berkunjung sebelumnya atau ini pertama kalinya,? kalau misalnya pasien baru, harus di daftar terlebih dahulu dan mereka akan mengarahkan ke loket ke dua, khusus untuk pasien yang masih baru , disana staf meminta kelengkapan berkas seperti rujukan dari Faskes 1, kartu BPJS, kartu keluarga, dan KTP”. (wawancara dengan HS (32 tahun) pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara tanggal 4 januari 2022)

Dari hasil wawancara pasien yang mengatakan bahwa petugas administrasi bagian pelayanan BPJS memiliki keterampilan yang baik dalam artian bahwa petugas administrasi mampu menyampikan dan mengarahkan dengan baik alur dari kepengurusan berkas pasien, mereka mampu menyampaikan dengan komunikatif terkait hal-hal yang perlu disiapkan untuk memperoleh pelayanan dan kebagian loket mana saja jika status kepesertaan BPJS pasien masih baru.

Sikap dan Perilaku

Berikut hasil wawancara dengan pasien, terkait sikap petugas administrasi dalam melayani kepengurusan berkas pasein. responden mengatakan :

“Kalau ketemu yang ramah yah ramahada yang jutek, kalau ketemu yang kurang peduli, biar senyum juga tidak yah sabar-sabar saja. Karena petugas disini, ada yang ramah ada juga tidak”. (wawancara dengan. NR (28 tahun) keluarga pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga)

(wawancara tanggal 8 januari 2022)

Dari hasil wawancara pasien yang mengatakan bahwa petugas bagian pelayanan administrasi ada yang ramah dan ada yang tidak artinya masih ada beberapa petugas pada bagian pelayanan tersebut yang belum memperhatikan dan mencerminkan sikap dan perilaku yang baik terhadap pasien. Namun dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa ketidakramahan petugas pada bagian pelayanan adminisitrasi dilakukan oleh petugas yang masih baru atau petugas muda yang masih belum berpengalaman. Terkait ketidakramahan petugas bagian pelayanan administrasi, hal yang sama terjadi juga pada petugas medis khususnya perawat, hal tersebut di ungkapkan oleh salah satu pasien berinisial NA yang mengatakan bahwa :

“Waktu dirawat disini, ketidakramahan paling

sering saya temukan pada perawat yang mudah-muda, sama yang biasa mengurus masalah administrasi, biasanya kalau ada keluhan mereka kurang respon terkadang kami harus menunggu dulu baru dilayani.” (wawancara dengan NA (20 tahun) pasien rawat Inap penggunaan BPJS Kesehatan)

(wawancara tanggal 8 januari 2022)

Dari hasil wawancara tersebut, Kabid Pelayanan Medis selaku yang mengetahui semua proses pelayanan baik pada loket pelayanan kepengurusan berkan pasien BPJS mengakui hal tersebut biasa terjadi, responden mengatakan bahwa hal tersebut dilakukan oleh petugas yang masih mudah dan belum banyak pengalaman, serta mahasiswa yang sedang PKL dan dinilai masih belajar, sehingga jika berhadapan dengan pasien masih cenderung kaku. Namun hal berbeda justru diutarakan oleh salah satu pasien lain yang menilai bahwa dokter dalam memberikan pelayanan justru lebih menunjukkan sikap yang baik dan penuh perhatian. Pernyataan disampaikan oleh MA, sebagai berikut :

“Kalau dokter disini ramah semua, baik dan perhatian kepada pasien.” (wawancara dengan MA (31 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga)

(wawancara tanggal 8 januari 2022)

Kemudahan Pencapaian dan Penyesuaian Pelayanan

Hasil wawancara oleh beberapa pasien pengguna BPJS Kesehatan. dan pada saat observasi peneliti juga mendapati salah satu keluarga pasien yang sedang antre dan ia komplain terhadap salah satu staf dibagian kepengurusan berkas BPJS, responden komplain terkait nomer antrean yang tidak beraturan. Pada saat di wawancarai, responden mengaku kesal sebab ia merasa petugas cenderung mempersulit pelayanan. Berikut kutipan wawancaranya, *“Kalau berbicara mengenai ketepatan waktu petugas administrasi dalam melayani menurutku masih kurang cepat dan kurang respon. saya dari nomer antrean 72 tapi yang dilayani langsung antrean 200, padahal saya antre dari pagi, bagaimana kalau orang tua saya pingsan ? mana sholat juga sudah dilalaikan, saya rasa percuma ada nomer antrean, percuma antre dari pagi- pagi nyatanya tidak dilayani dengan baik, saya komplain disitu malah tidak ada yang menyahut.”* (wawancara dengan ST (30 tahun) keluarga pasien rawat jalan penggunaan BPJS

Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga)
(wawancara 17 januari 2022)

Dari pernyataan salah satu pasien yang mengatakan bahwa ketepatan waktu petugas administarsi pada bagian pelayanan BPJS masih kurang cepat dan kurang respon menandakan bahwa akses untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien masih cenderung sulit mereka dapatkan, hal ini dilihat dari pernyataan yang mengatakan bahwa pasien telah antre dari pagi namun mereka tidak langsung dilayani sesuai dengan nomer antrean yang seharusnya. Hal yang sama disampaikan pula oleh salah satu pasien pengguna BPJS berinisial RD, responden mengatakan bahwa:

“Kurang memuaskan, petugas kurang cepat dan tanggap dalam pelayanan, anak saya sudah di periksa oleh dokter namun surat jaminan untuk ambil obat belum di keluarkan padahal saya sudah masukan berkas dari jam 10 pagi alasannya mereka tidak bisa layani semua karena terlalu banyak orang antre.” (wawancara dengan Ny. RD (27 tahun) keluarga pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga)

(wawancara 17 januari 2022)

Sementara ketika peneliti mewawancarai Kabid Pelayanan Medis terkait keluhan-keluhan pasien, hal yang berbeda justru di utarakan oleh ibu Fr, responden mengatakan bahwa:

“Terkait komplain dari keluarga pasien mengenai masalah lambatnya dilayani dan terkait lamanya mereka antre sehingga mereka merasa aksensya untuk memperoleh pelayanan cenderung di persulit, saya rasa itu hal yang keliru ! karena kami disini merasa sudah melayani mereka semaksimal mungkin, yang jadi masalah terkadang banyak keluarga pasien yang ingin cepat dilayani tetapi berkas mereka ada yang kurang.” (wawancara dengan Ibu.F selaku Kabid Pelayanan Medis Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 19 januari 2022)

Dari pernyataan Kabid Pelayanan Medis yang mengatakan bahwa apa yang dikeluhkan oleh pasien adalah hal yang keliru, bahkan mereka mengaku telah melayani dengan maksimal, yang jadi kendala sehingga pasien lambat dilayani karena kesalahan pasien atau keluarga pasien sendiri yang terkadang berkas mereka kurang lengkap namun tetap ingin dilayani cepat. Hal tersebut diperjelas oleh satu staf administrasi yang melayani kepengurusan

berkas pasien pengguna BPJS, hal hampir sama ia katakan dengan yang disampaikan oleh Kabid pelayanan Medis, responden mengatakan bahwa :

"Kami tidak bermaksud untuk mempersulit mereka, kami selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Masalah keluarga pasien yang terlalu lama antri itu karena terlalu banyaknya jumlah pasien yang ingin dilayani dan terkadang juga kami terkendala pada jaringan yang kurang bagus sehingga berkas pasien lama di proses."(wawancara dengan Ibu. Mr selaku staf administrasi pelayanan BPJS Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 19 januari 2022)

Selanjutnya ditinjau dari ketepatan waktu petugas medis dalam hal ini dokter dan perawat dalam menangani pasien dapat dikatakan sudah tepat waktu. Hal tersebut disampaikan oleh keluarga pasien yang berinisial HS (27) mengatakan bahwa :

"Selama ibu saya dirawat disini, dokter selalu datang memeriksa sesuai dengan jadwal yang ditentukan." (wawancara dengan Tn. HS (27 tahun) keluarga pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 20 januari 2022)

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa dokter selalu datang tepat waktu untuk memeriksa pasien menandakan bahwa akses pasien untuk memperoleh pelayanan dari petugas medis dapat dikatakan mudah dan sesuai dengan keinginan keluarga pasien. Hal yang sama disampaikan pula oleh keluarga pasien berinisial AY (22 tahun) mengatakan bahwa :

"Menurut saya perawat dalam menangani pasien sudah tepat waktu, sudah sesuai jadwal, begitupun dengan perawat yang datang menanyakan kondisi serta mengganti." (wawancara dengan AY (22 tahun) keluarga pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 20 januari 2022)

Kehandalan dan Kepercayaan

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa pasien pengguna BPJS kesehatan mayoritas memilih Rumah Sakit Puri Asih Salatiga bukan karena kehandalannya dalam menangani pasien, juga bukan karena kepercayaan yang tinggi dari pasien terhadap

petugas administrasi maupun medis disana, tapi lebih pada sebuah keharusan bahwa pengguna BPJS di haruskan berobat di Rumah Sakit yang sudah di tentukan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pasien .

"Menurut saya untuk dibilang handal masih jauh dari angan-angan saya, kalau mengingat kekurangan disana-sini seperti fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai, antrian yang terlalu lama, keramahan petugas, ketepatan waktu mereka saat melayani saya rasa masih perlu untuk di tingkatkan lagi." (wawancara dengan ST (30 tahun) keluarga pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 20 januari 2022)

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa kehandalan petugas masih jauh dari angan-angan artinya bahwa mereka belum sepenuhnya percaya kepada petugas non medis maupun medis terkait pelayanan yang mereka berikan kepada pasien, hal itu dibuktikan dari hasil observasi peneliti, pada saat observasi peneliti melihat bahwa salah satu kekurangan dari pelayanan rumah sakit milik pemerintah ini adalah fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai seperti tempat duduk yang sedikit, sedangkan jumlah pasien dan keluarga pasien yang antri puluhan, sehingga banyak pasien yang harus berdiri bahkan ada yang duduk di tangga rumah sakit, dan pendingin ruangan yang ada hanya 2 kipas angin menempel di ruang tunggu, ditambah keramahan dan ketepatan waktu petugas administrasi yang masih kurang sehingga pasien ataupun keluarga pasien menilai pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal tersebut diperkuat oleh pasien berinisial. SN (26) responden mengatakan bahwa :

"Kalau berbicara mengenai kehandalan petugas administarsi dalam melayani saya rasa masih kurang, saya sudah 3 kali berturut-turut berobat di rumah sakit ini dan 3 kali pula saya harus mengantri berjam-jam." (wawancara dengan SN (26 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih).

(wawancara 20 januari 2022)

Pernyataan yang disampaikan SN hampir sama dengan yang disampaikan oleh keluarga pasien berinisial ST keduanya sama-sama mengeluhkan mengenai kehandalan petugas administrasi dan antrian yang lama. namun Pernyataan yang berbeda peneliti dapatkan dari salah satu pasien rawat jalan yang mengatakan

bahwa :

“Kehandalan standar buat sekelas Rumah Sakit Umum, kalau untuk mengharapkan kesembuhan kita selaku pasien harus percaya sama yang mengobati, sejauh ini saya masih percaya dengan kehandalan rumah sakit karena biar bagaimanapun kita datang disini karena dari rujukan puskesmas, jadi mau tidak mau yah harus berobat disini.” (wawancara dengan M1 (29 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih).

(wawancara 20 januari 2022)

Pengendalian Situasi dan Pemecahan Masalah

Berikut hasil wawancara dengan beberapa pasien terkait bagaimana tindakan petugas medis jika terjadi situasi darurat.

“saya pernah ketika itu istri saya mengalami pendarahan pasca melahirkan dan harus dilarikan kerumah sakit Puri Asih, pada saat itu di ruang IGD istri saya sangat membutuhkan penanganan darurat, dan Alhamdulillah petugas medis memberikan tindakan dengan cepat”. (wawancara dengan SA. (35 tahun) keluarga pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan RS. Puri Asih Salatiga).

(wawancara 21 januari 2022)

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa petugas medis yaitu dokter maupun perawat pada saat situasi darurat memberikan tindakan dengan cepat menandakan bahwa mereka mampu mengatasi dan merespon dengan cepat masalah pasien. Hal yang sama disampaikan oleh pasien yang lain, beliau mengatakan :

“sudah cukup baik, responya capat saat dibutuhkan.” (wawancara dengan FT (21 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 21 januari 2022)

Hal senada di utarakan oleh pasien ke tiga saat diwawancarai, beliau mengatakan bahwa :

“ibu rasa sudah cukup bagus, responya juga lumayan cepat, ini anak saya kemarin kecelakaan masuk ruang UGD dan sangat membutuhkan penanganan dokter secepatnya, dan pada jam itu juga langsung di tangani.” (wawancara dengan LG (28 tahun) keluarga pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan).

(wawancara 21 januari 2022)

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa dalam situasi darurat petugas medis cepat tanggap dan bisa diandalkan dalam melayani

pasien. Tapi hal yang justru berbeda peneliti temukan ketika mewawancarai pasien lain yang juga pengguna BPJS Kesehatan.

“pada saat saya di rujuk dari puskesmas di desa Biru untuk berobat di rumah sakit ini, saya diharuskan untuk dirawat inap oleh dokter yang menangani saya. Ketika itu saya harus menunggu sekitar satu jam hanya untuk mengurus administrasi saja. Alasannya sebagai pengguna BPJS harus ada persyaratan yang perlu dilengkapi.” (wawancara dengan KS (25 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan).

(wawancara 21 januari 2022)

Dari wawancara tersebut peneliti dapat melihat bahwa yang banyak mendapatkan keluhan dari pasien adalah pada bagian kepengurusan administrasi, Hal tersebut hampir sama dengan pasien yang berinisial ST (30 tahun) yang pernah saya wawancarai sebelumnya terkait komplian masalah nomer antrean yang tidak beraturan dan diabaikan oleh petugas bagian administrasi, adapun kutipan hasil wawancaranya yaitu :

“Saya dari nomer antrean 72 tapi yang dilayani langsung antrean 200, padahal saya antre dari pagi, bagaimana kalau orang tua saya pingsan ? mana sholat juga sudah dilalaikan, saya rasa percuma ada nomer antrean, percuma antre dari pagi-pagi nyatanya tidak dilayani dengan baik, saya komplain disitu malah tidak ada yang menyahut.” (wawancara dengan ST (30 tahun) keluarga pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan).

(wawancara 28 januari 2022)

Dari jawaban diatas menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pernyataan yang menunjukkan bahwa adanya petugas medis yang merespon dengan baik dalam situasi darurat serta pernyataan yang menunjukkan bahwa tidak cepatnya petugas administrasi dalam merespon situasi darurat meskipun tidak semuanya. Pernyataan diatas seakan mengarah kepada pihak Rumah Sakit Puri Asih Salatiga untuk harus lebih mengoptimalkan hal tersebut agar tidak terjadi anggapan adanya diskriminasi antara pasien pengguna BPJS dengan pasien umum. Hal diatas memang sangat diperlukan perbaikan agar tidak ada pasien yang merasa dirugikan ketika dalam situasi darurat dan agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas serta memuaskan pengguna layanan.

Terkait masalah tersebut peneliti

mencoba mencari tahu bagaimana tindakan dari kepala rumah sakit dalam memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi. Berikut hasil wawancara oleh ibu F selaku Kabid Pelayanan Medis yang mewakili ibu Direktur. Beliau mengatakan bahwa :

“Tidak bisa kami pungkiri bahwa dalam memberikan pelayanan biasa terjadi kesalahan yang tanpa disengaja, bukan hanya dirumah sakit, tetapi seluruh instansi yang ada di Indonesia pastilah ada kesalahan-kesalahan teknis, karna kita hanya manusia biasa yang memang terkadang salah. Dan biasanya ketika ada komplain dari pasien, keluarga pasien terkait lamanya mengantre, merasa di diskriminasi. sebenarnya itu hal yang keliru, karena terkadang banyak pasien yang ingin cepat dilayani namun berkas mereka tidak lengkap, dan menurut prosuderkan kita tidak bisa layani. Tetapi terkait dengan masalah itu kami biasanya memberi penjelasan baik-baik kepada keluarga pasien. Kalaupun ada kesalahan kami akan bicarakan kepada pihak Komite Kode Etik dan staf yang melakukan kesalahan pastinya kami sebagai atasan akan memberikan sanksi berupa teguran.” (wawancara dengan Ibu.Fr selaku Kabid Pelayanan Medis Rumah Sakit Puri Asih Salatiga).

(wawancara 21 januari 2022)

Nama Baik dan Dapat Dipercaya

Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa petugas medis maupun petugas administrasi dapat dikatakan sangat bertanggung jawab kepada pasien, meskipun banyak kekurangan yang dimiliki Rumah Sakit Puri Asih, tetapi rumah sakit ini masih dipercaya oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan.^{10,11} Dan berdasarkan data, Rumah Sakit ini telah banyak mendapatkan penghargaan di tahun 2018 diantaranya :

Peringkat I Kategori Pengelola Barang/ Aset Terbaik Tahun Anggaran 2018

Peringkat III Kategori Penerimaan PAD Terbaik Tahun Anggaran 2018

Peringkat III Kategori Bendahara Penerimaan terbaik Tahun Anggaran 2018

Dari data tersebut menunjukan bahwa rumah sakit ini cukup memiliki reputasi yang baik. Hal tersebut diperkuat dari hasil wawancara kepada pasien yang pernah berobat di rumah sakit dan merupakan pasien pengguna BPJS. Salah satunya AQL beliau mengatakan

bahwa :

“Meskipun masih ada kekurangan yang dimiliki rumah sakit, tetapi kami masih percaya dan yakin bahwa semua petugas disini bertanggung jawab kepada pasien yang dilayani. Seperti pada saat saya dirawat 1 minggu yang lalu, dokter selalu datang tepat waktu untuk memeriksa saya, perawat setiap pagi, siang, sore dan malam datang untuk mengecek keadaan saya.” (wawancara dengan AQL (29 tahun) pasien rawat inap penggunaan BPJS Kesehatan).

(wawancara 22 januari 2022)

Dari pernyataan bahwa meskipun rumah sakit Swasta masih memiliki kekurangan mereka tetap percaya bahwa petugas tetap bertanggung jawab kepada pasien, menandakan bahwa rumah sakit memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat. Hal yang hampir sama dikatakan pula oleh pasien yang lain, beliau mengatakan bahwa :

“Semua petugas menurut saya sangat bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya masing-masing, saat keadaan darurat mereka cepat tanggap dalam menanganinya”. (wawancara dengan SDM (33 tahun) pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan).

(wawancara 22 januari 2022)

Hal senada peneliti temukan dengan pasien yang lain, beliau mengatakan bahwa

“Kalau masalah kekurangan yang dimiliki oleh rumah sakit yah masih banyak kekurangan, seperti keramahan petugas disini misalnya, tetapi dengan adanya kekurangan tersebut, bukan berarti mereka tidak bertanggung jawab pada tugas yang telah diberikan. Menurut saya pribadi mereka sudah melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing, jika tidak bertanggung jawab kan, pasti kami tidak dilayani, tetapi nyatanya kami masih diberi pelayanan.” (wawancara dengan SHN (22 tahun) keluarga pasien rawat jalan penggunaan BPJS Kesehatan).

(wawancara 22 januari 2022)

Tabel 1. Observasi Indikator Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga

No	Indikator	Petugas administarsi pelayanan BPJS	Perawat	Dokter
1	Profesionalisme dan keahlian	Baik	Baik	Baik
2	Sikap dan perilaku	Cukup baik	Cukup baik	Baik
3	Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan	Kurang baik	Baik	Baik
4	Kehandalan dan kepercayaan	Kurang baik	Baik	Baik
5	Pengendalian situasi dan pemecahan masalah	Cukup baik	Baik	Baik
6	Nama baik dan dapat dipercaya	Baik	Baik	Baik

Tabel 2. Data Ketenagaan Pegawai Bagian Pelayanan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Puri Asih Salatiga Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kualifikasi Tenaga Non Medis	Jumlah pegawai	S2	S1	D3
1	Sarjana Ekonomi/Akuntansi	3	1	1	1
2	Sarjana Administrasi	4	1	2	1
3	Sarjana Hukum	2	-	2	-
4	Sarjana Komputer	2	-	2	-
	Jumlah	11	2	7	2

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin baik pengetahuan yang dimiliki. Menurut tabel diatas dari jumlah 11 keseluruhan jumlah pegawai pada bagian pelayanan BPJS yang tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang, S1 sebanyak 7 orang dan D3 2 orang, dari data tersebut peneliti dapat menilai bahwa tingkat pendidikan pegawai pada bagian pelayanan BPJS rata-rata di isi oleh pegawai dengan jenjang tingkat pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit Puri Asih Salatiga memiliki non medis yang cukup berpendidikan, hal ini menandakan bahwa Rumah Sakit Puri Asih Salatiga mempekerjakan orang-orang yang cukup berkompeten dan memiliki pengetahuan yang baik terkait bidangnya masing- masing. Hal tersebut di perkuat dari hasil wawancara kepada pasien sebagai pihak yang merasakan pelayanan terkait penilainya terhadap dokter, perawat, pegawai bagian pelayanan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan.

PEMBAHASAN

Profesionalisme dan Keahlian

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi dibagian pelayanan BPJS sudah bagus karena dilihat dari bagaimana pemahaman mereka mengenai SOP yang seharusnya, dan bagaimana cara mereka mengarahkan kepada pasien terkait berkas yang tidak lengkap. Adapun SOP bagian pelayanan BPJS Kesehatan yaitu 1. Pasien/keluarga tiba di counter validasi 2. Petugas validasi menerima, memverifikasi dan merapikan berkas persyaratan administrasi BPJS Kesehatan. 3. Petugas validasi memeriksa keaktifan kepersertaan 4. Petugas validasi menginput data pasien ke SIM RS 5. Petugas validasi memberikan berkas BPJS Kesehatan yang sudah lengkap berikut dengan SEP kepada pasien 6.

Petugas validasi mengarahkan pasien ke FO 7. Petugas FO menerima pasien.

Terkait pernyataan pasien yang mengatakan bahwa cara petugas mengarahkan ketika ada berkas yang kurang biasanya terjadi pada saat pemeriksaan berkas pasien, ketika berkas tidak lengkap maka petugas bagian pelayanan administrasi akan memberikan arahan untuk melengkapi terlebih dahulu dan cara mereka menyampaikan kepada pasien/keluarga pasien disampaikan dengan nada yang sopan dan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga mudah dipahami oleh pasien maupun keluarga pasien. Adapun kelengkapan berkas yang diperlukan saat ingin mendaftar untuk mendapatkan pelayanan menggunakan BPJS kesehatan adalah, pasien baru maka berkas yang disiapkan yaitu, surat rujukan dari Faskes 1 atau 2, kartu BPJS, Kartu keluarga, KTP.^{12,13}

Dari pendapat pasien yang mengatakan bahwa dokter serta perawat dalam melaksanakan tugas sudah baik dalam artian bahwa dokter dan perawat dalam menangani pasien telah sesuai dengan SOP. Adapun SOP dari dokter yaitu 1. Melakukan wawancara atau anamnese kepada pasien pada tahap ini dokter akan menanyakan kepada pasien terkait keluhan apa yang dirasakan oleh pasien, sudah berapa lama pasien mengalami gejala tersebut, riwayat penyakit apa saja yang pernah diderita oleh pasien, dan hal tersebut dokter menanyakan dengan bahasa yang komunikatif sehingga mudah untuk dimengerti oleh pasien. 2. Melakukan pemeriksaan terhadap pasien, pada tahap ini pasien akan menjalani pemeriksaan fisik, seperti tes tekanan darah, diukur detak jantung dan pengambilan sampel darah yang dilakukan oleh perawat 3. Menegakkan diagnosa penyakit, setelah di periksa oleh dokter dan di cek bagaimana kondisi kesehatan pasien, dokter kemudian menyampaikan perihal penyakit yang diderita oleh pasien dan disampaikan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien 4. Merencanakan dan memberikan terapi/pengobatan, pada tahap ini jika penyakitnya parah maka dokter akan menyarankan untuk di rawat inap, tetapi jika tidak maka pasien akan diberikan suplemen dan obat antibiotic serta disarankan untuk menjalani pengobatan rawat jalan.

Berdasarkan data, observasi dan hasil wawancara dengan beberapa pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga peneliti dapat menilai bahwa petugas administrasi maupun petugas medis memiliki keterampilan yang sesuai hal tersebut dilihat dari pelatihan dan workshop yang di ikuti oleh petugas administrasi, perawat dan dokter selama bekerja di RS Puri Asih, hal tersebut membuktikan bahwa petugas medis maupun non medis dalam hal ini perawat, dokter dan staf bagian administrasi telah terlatih secara profesional dan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien menilai petugas medis dan non medis memiliki keterampilan yang baik dalam melayani pasien.

Dari ke dua indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien dapat dikatakan profesional dan memiliki keahlian telah tercapai, dan terbukti bahwa dalam menjalankan tugas mereka telah memenuhi dimensi profesionalisme and skill.¹⁴

Sikap dan Perilaku

Dari pernyataan pasien yang mengatakan bahwa dokter bersikap ramah dan penuh perhatian kepada pasien artinya dokter dalam memberikan pelayanan telah mencerminkan sikap dan perilaku yang baik kepada pasien, ramah artinya mereka senang tiasa senyum dan berperilaku sopan kepada pasien, mereka mampu merespon keluhan pasien dengan cepat dan senang hati. Dari wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa masih terdapat beberapa petugas medis dan petugas administrasi yang bersikap dan berperilaku kurang ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanan, meskipun tidak menyatakan untuk semua petugas medis dan petugas administrasi, keluhan mengenai masalah ketidakramahan petugas mengarah kepada petugas administrasi dan perawat yang masih baru serta mahasiswa-mahasiswa yang sedang PKL.¹⁵ akan tetapi hal ini harus jadi perhatian jajaran pimpinan rumah sakit untuk segera dilakukan perbaikan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdapat di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga, karena sebuah pelayanan publik yang baik harus disertai sikap dan perilaku yang baik dan penuh perhatian dari pemberi layanan itu sendiri agar mencerminkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan untuk setiap pasien (rawat jalan dan rawat inap) yang menggunakan BPJS maupun pasien umum di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga.

Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan oleh peneliti dapat dikatakan bahwa untuk indikator menaruh perhatian sudah terpenuhi dan dapat dikatakan baik, meskipun masih ada beberapa kesalahan yang harus diperbaiki seperti keramahan dari petugas di bagian administrasi masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan lagi agar tercipta pelayanan yang memuaskan dan berkualitas serta perawat yang masih muda masih perlu untuk dilatih dan diarahkan lagi dan mahasiswa yang PKL masih harus di bimbing dan diberi arahan untuk lebih memperlihatkan kesan yang baik serta penuh perhatian kepada pasien. Dari indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien menaruh perhatian telah tercapai, dan dapat dikatakan bahwa dalam menjalankan tugas mereka memiliki sikap dan perilaku yang cukup baik, namun masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Hal ini membuktikan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas medis dan non medis telah memenuhi dimensi *Attitudes and Behavior* (Sikap dan Perilaku).^{16,17}

Kemudahan Pencapaian dan Penyesuaian Pelayanan

Dari pernyataan pasien yang mengeluhkan kurang cepat dan tanggap petugas administrasi saat memproses surat jaminan untuk menebus obat menandakan bahwa petugas administrasi pada bagian kepengurusan berkas pasien pengguna BPJS tidak memudahkan pasien untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan permintaan dan keinginan pasien, hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan yang di ungkapkan pasien bahwa mereka tidak bisa melayani dengan cepat dikarenakan terlalu banyaknya antrian, hal ini menandakan bahwa masih ada beberapa petugas yang cenderung mempersulit akses pasien untuk memperoleh pelayanan sesuai keinginan pasien.¹⁸

Dari hasil wawancara peneliti melihat bahwa ketepatan waktu, serta kecepatan respon dari petugas administrasi masih dikeluhkan oleh pasien, hal tersebut menandakan bahwa akses pasien untuk memperoleh pelayanan dengan mudah masih sulit untuk mereka dapatkan, hal demikian semestinya harus menjadi perhatian dari pihak Manajemen Rumah Sakit, untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh pasien agar tercipta pelayanan yang mudah dan dapat memuaskan pasien.

Dari hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Medis serta salah satu staf dibagian Administrasi peneliti menemukan adanya perbedaan yang disampaikan petugas dengan apa yang disampaikan oleh pasien, dari hasil wawancara dengan petugas dan kabid pelayanan mereka menilai apa yang dikeluhkan oleh pasien adalah hal yang keliru, mereka merasa telah melaksanakan tugas semaksimal mungkin, hanya saja terkadang ada beberapa pasien yang ingin cepat dilayani namun berkas mereka tidak lengkap dan terkadang mereka juga terkendala oleh jaringan yang tidak mendukung. Hal tersebut yang menghambat sehingga terkadang proses pelayanan cenderung dinilai lambat oleh pasien. Tetapi hal tersebut tetap harus mendapat perhatian dari pihak Manajemen Rumah Sakit agar segera melakukan perbaikan karena penilain pasien adalah tolak ukur yang menandakan berkualitas atau tidaknya pelayanan tersebut.

Dari hasil wawancara penulis dapat menilai bahwa dalam kecepatan pelayanan dan kemudahan dalam pemberian layanan oleh dokter dan perawat sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Dari hasil tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat sudah cukup baik dan memuaskan pasien.

Berdasarkan wawancara bahwa para petugas medis maupun petugas administrasi dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada pasien pengguna BPJS kesehatan cukup baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama pada bagian pelayanan administrasi yang masih banyak dikeluhkan oleh pasien dikarenakan responnya kepada pasien masih kurang, sedangkan untuk petugas medis merespon dengan baik dan selalu tepat waktu dalam melayani.

Dari indikator yang digunakan untuk menilai apakah petugas administrasi dan petugas medis dalam melayani pasien dapat diakses dengan mudah sudah tercapai namun belum maksimal, karena masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki, terutama pada pelayanan bagian administrasi BPJS yang dinilai lambat dalam merespon pasien. Dari pernyataan tersebut penulis dapat melihat bahwa tidak semua pasien mengeluhkan kehandalan dari petugas rumah sakit, masih ada pasien yang percaya akan kehandalan petugas rumah sakit.¹⁹

Kehandalan dan Kepercayaan

Dari hasil wawancara keluarga pasien berinisial ST, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan dan kehandalan petugas di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga belum maksimal hal tersebut ditandai dengan adanya keluhan-keluhan pasien yang seolah-olah mengatakan bahwa tidak ada pilihan lain selain berobat di Rumah Sakit Puri Asih Salatiga sebab statusnya yang merupakan pasien rujukan dari puskesmas daerah.

Jika melihat hal tersebut harus ada upaya perbaikan kualitas pelayanan dari pihak manajemen rumah sakit umum Puri Asih Salatiga sehingga bisa memunculkan kepercayaan dari masyarakat akan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Pentingnya memberikan pengarahan kepada semua petugas dibagian administrasi maupun petugas medis agar memiliki kehandalan yang benar-benar diharapkan oleh setiap pasien pengguna BPJS Kesehatan, karena bagaimanapun dalam hal pelayanan harus mengutamakan kepuasan dari pemakai layanan sehingga menimbulkan kepercayaan untuk kembali berobat.²⁰

Pengendalian Situasi dan Pemecahan Masalah

Dari hasil wawancara diatas peneliti menemukan pernyataan dari Kabid Pelayanan Medis yang mengakui bahwa memang biasa terjadi kesalahan, adanya pasien atau keluarga pasien merasa dibedakan, terkait lamanya antrian justru Kabid Pelayanan menganggap semua itu adalah hal keliru karena mereka merasa telah melaksanakan tugas dengan baik dan untuk memperbaiki kesalahan- kesalahan mereka akan membicarakan pada pihak Komite Kode Etik dan memberikan sanksi berupa teguran kepada petugas yang berbuat kesalahan.²¹

Dari indikator memperbaiki kesalahan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang mesti diperbaiki terutama pada bagian pelayanan administrasi yang masih dikeluhkan oleh pasien sedangkan petugas medis cepat respon pada saat situasi darurat, dan ketika peneliti mewawancarai Kabid pelayanan medis ia memberikan respon yang cukup baik, menjelaskan bagaimana tindakan mereka jika terjadi kesalahan. Dari hasil yang peneliti temukan dapat dikatakan bahwa dalam menjalankan tugas mereka telah memenuhi dimensi Recovery (pengendalian situasi dan pemecahan masalah pelayanan).

Nama Baik dan Dapat Dipercaya

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat mengetahui bahwa petugas medis maupun petugas administrasi bertanggung jawab pada pasien, hal tersebut dibuktikan dengan tanggapan dari pasien saat wawancara, mereka menilai bahwa meskipun dirumah Sakit Puri Asih masih ada kekurangan, tetapi para petugas tidak pernah melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani pasien, hal tersebut membuktikan bahwa dimata masyarakat Rumah Sakit Puri Asih ini masih memiliki reputasi dan masih dipercaya oleh masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi peneliti, pada saat observasi penulisi melihat banyaknya pasien yang antri untuk berobat di Rumah Sakit Puri Asih, dan kebanyakan mereka merupakan pasien pengguna BPJS. Dari data dan hasil observasi ini menunjukkan bahwa meskipun banyak kekurangan yang dimiliki rumah sakit terutama pada keramahan petugas bagian administrasi, antrian yang lama, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, namun tingkat kepercayaan masyarakat untuk berobat di rumah sakit ini cukup besar.²²

SIMPULAN

Beberapa indikator kualitas pelayanan pasien rawat inap peserta BPJS non-PBI kesehatan di RSUD Puri Asih Salatiga dalam kategori kurang baik adalah kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan, kehandalan dan kepercayaan pada tenaga administrasi pelayanan BPJS. Masalah sebagian besar terletak pada masa tunggu layanan lama, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai seperti tempat duduk yang sedikit, dan kecepatan pelayanan yang lambat. Diperlukan upaya lebih lanjut, misalkan dengan menambah tenaga administrasi BPJS, meningkatkan kedisiplinan petugas, hingga pada peningkatan tempat tunggu pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pratamawisadi IGA, Nyoman N, Pascarani D, Yudartha IPD. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Peserta BPJS Studi Kasus RSUD Puri Raharja Tahun 2016. J Univ Udayana. 2016;1(1):1-13.

2. Sekretaris Negara RI. UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jdih BPK RI. 2004;1–45.
3. Menteri Kesehatan RI. Pencegahan dan Penanganan Kecurangan (Fraud) serta Pengenaan Sanksi Administrasi Terhadap Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan. 2019;20.
4. Sultan S. Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tenriawaru Universitas Hasanuddin Tahun 2018. Univ Hasanuddin. 2018;20(2):138.
5. Ferreira DC, Marques RC, Nunes AM, Figueira JR. Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis. Socioecon Plann Sci. 2021;78.
6. Sizer H, Brown E, Geros H, Yung A, Nelson B, McGorry P, et al. Outcomes for first-episode psychosis after entry via an at-risk mental state clinic compared to direct entry to a first episode of psychosis service: A systematic review and meta-analysis. Schizophr Res [Internet]. 2022;240(December 2021):214–9. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.schres.2021.12.019>
7. Gómez-Carmona D, Paramio A, Cruces-Montes S, Marín-Dueñas PP. Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. Aten Primaria. 2022;54(2).
8. Caris L, Beckers T. Accessibility of substance use treatment: A qualitative study from the nonservice users' perspective. J Subst Abuse Treat [Internet]. 2022;(January):108779. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2022.108779>
9. Hadi N, Ibrahim, Nurhasanah. Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pelayanan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh. Idea Nurs J [Internet]. 2020;10(3):29–33. Available from: <http://e-repository.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/20662>
10. Kurniati A, Roskam E, Efendi F. Hospital nurses' perceptions of distributive justice under the national health insurance scheme in Indonesia. Collegian [Internet]. 2021;28(5):506–14. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2021.01.003>
11. Handayani PW, Meigasari DA, Pinem AA, Hidayanto AN, Ayuningtyas D. Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. Heliyon [Internet]. 2018;4(11):e00981. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
12. Rahmadani, Indar AJ. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Non Pbi. Competitiveness. 2021;10:83–97.
13. Mozin SY. KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN. 2020;
14. Teguh Arviyanto. Studi pelayanan bpjs kesehatan menurut dimensi. 2016;(April).
15. Putri PARJ, Handoko SA, Nopiyan NMS, Utami NWA, Pertiwi NKFR. Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. Bali Dent J. 2019;3:103–13.
16. Astarina Y, Fujiansyah D, Yudianto R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. J Ekon. 2021;11(2):44–50.
17. Rahayu S. Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan. J Manaj Magister. 2016;2(2):173–94.
18. Oja H, Tambajong H, Pole N. Kepuasan Pasien Jasa Pelayanan Kesehatan Mitra Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Keywords : Patient Satisfaction ; Excellent Service ; Health BPJS. Soc J Ilmu Adm Sos. 2019;8(2):50–64.
19. Librianty N. faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. Prepotif. 2017;1(April):13–4.
20. Firdaus KK, Wondabio LS. Analisis Iuran dan Beban Kesehatan dalam Rangka Evaluasi Program Jaminan Kesehatan. J Aset (Akuntansi Riset). 2019;11(1):132–45.
21. Prijambodo T, Ghufro M, Levani Y, Mawaddatunnadila S. Hubungan Faktor Pelayanan Internal Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan. Htmj [Internet]. 2021;18(2):188–203. Available from: www.journal-medical.hangtuah.ac.id

22. Pardede CS, Suryawati C, Wigati PA. Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta Bpjs Terhadap Penilaian Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016. *J Kesehat Masy.* 2016;4(4):23–31.