

KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD

M. ZEIN PAINAN KABUPATEN PESISIR SELATAN

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

MUTIA KARDINA

1810842028

Dibimbing Oleh:

Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA

Kusdarini, S.IP, M.PA



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

ABSTRAK

Mutia Kardina, NIM 1810842028, Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2022. Dibimbing oleh Dr. Roni Ekha Putera, M.PA dan Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri 107 halaman dengan 7 sumber buku, 9 jurnal, 12 skripsi, dan 6 dokumen pemerintah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pasien BPJS Kesehatan yang mendapatkan perlakuan diskriminasi terkait dengan pemenuhan hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik. Sehingga dibutuhkan penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien BPJS. RSUD M. Zein Painan adalah satu-satunya rumah sakit pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. RSUD M. Zein Painan memiliki angka kunjungan yang sangat tinggi di setiap tahunnya, sehingga rumah sakit ini diharapkan dapat menjadi jawaban bagi pasien BPJS untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, nyaman, dan bermutu. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan.

Penelitian ini menggunakan teori A.G. Subarsono dengan 3 variabel yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan publik yaitu efisien, responsif, dan non-partisan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan wawancara menggunakan metode *purposive sampling*. Untuk menganalisis data, peneliti melakukan pengumpulan data, kemudian reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memperoleh kevalidan data, peneliti melakukan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan dapat dikatakan cukup baik. Terbukti berdasarkan hasil penelitian dari segi efisien, petugas rumah sakit sudah menerapkan kepastian biaya pelayanan dengan tidak adanya biaya tambahan, meskipun masih terdapat kekurangan pada aplikasi *e-reservasi* yang hanya bisa diakses oleh pasien yang sudah mempunyai nomor rekam medik. Dari segi responsif, pihak rumah sakit sudah menyediakan sumber daya yang profesional. Namun, segi non-partisan, petugas rumah sakit belum mampu memberikan pelayanan yang ramah sehingga pasien tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik, sebaiknya petugas pelayanan diberikan pelatihan atau kaderasi tentang tata cara pelayanan yang baik kepada pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pasien BPJS Kesehatan, RSUD M. Zein*

ABSTRACT

Mutia Kardina, NIM 1810842028, Quality of BPJS Health Services at M. Zein Painan Hospital, Pesisir Selatan Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2022. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, M.PA and Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consists of 107 pages with 7 book sources, 9 journals, 12 theses, and 6 government documents.

This research is motivated by the large number of BPJS Health patients who receive discriminatory treatment related to the fulfillment of their rights in obtaining public services. So it is necessary to assess the quality of health services that have been provided to BPJS patients. RSUD M. Zein Painan is the only government hospital in Pesisir Selatan Regency that cooperates with BPJS Kesehatan. RSUD M. Zein Painan has a very high number of visits every year, so this hospital is expected to be the answer for BPJS patients to use more efficient, comfortable, and quality health services. Thus, this study aims to describe the quality of health services for BPJS patients at M. Zein Painan Hospital, Pesisir Selatan Regency.

This study used the theory of A.G. Subarsono with 3 variables used to measure the quality of public services, namely efficient, responsive, and non-partisan. The method used in this research is descriptive qualitative using data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Selection of interview informants using purposive sampling method. To analyze the data, the researcher collected data, then data reduction, data analysis, and drawing conclusions. To obtain the validity of the data, the researcher triangulated the data sources.

The results of this study indicate that the quality of BPJS Health services at RSUD M. Zein Painan can be said to be quite good. It is proven that based on research results in terms of efficiency, hospital staff have implemented certainty of service costs with no additional costs, although there are still shortcomings in the e-reservation application which can only be accessed by patients who already have a medical record number. In terms of responsiveness, the hospital has provided professional resources. However, in terms of non-partisanship, hospital staff have not been able to provide friendly services so that patients are not comfortable with the services provided.

Keywords: Quality of Service, BPJS Health Patients, RSUD M. Zein