

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu masalah krusial yang seakan tidak ada habisnya. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu¹. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik yaitu kegiatan atau suatu rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik².

Pelayanan publik menjadi sebuah urgensi dalam suatu pemerintahan karena berhubungan dengan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap masyarakat tentunya menginginkan pelayanan yang bermutu dan berkualitas dari pemerintah, sehingga urusan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik. Pemerintah yang berfungsi dalam memberikan pelayanan (*service*) kepada masyarakat, harus menekankan beberapa hal seperti mendahulukan kepentingan masyarakat, memudahkan urusan masyarakat, memberikan waktu yang singkat dalam proses pelaksanaan urusan masyarakat serta memberikan kepuasan kepada masyarakat.

¹Mariati Rahman. 2017. Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Hasanuddin. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi. Volume 7, Nomor 2, hlm 30-31.

²Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Untuk mencapai pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka diperlukan petugas pelayanan yang berkualitas dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk aturan-aturan ataupun dalam bidang pelayanan jasa. Kualitas merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dari suatu organisasi publik dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat. Disamping itu, upaya peningkatan kualitas dalam pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas pelayanan, sebagai bentuk usaha untuk meminimalisir kesenjangan antara pelayanan yang disediakan dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima layanan dapat menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat. Penilaian ini dapat dijadikan tolak ukur seberapa jauh pemerintah bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut AG. Subarsono kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui efisien, responsif dan non-partisan. Ketiga konsep ini menjadi indikator utama dalam penilaian kualitas pelayanan terutama pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan.

Disamping itu, Zeithmall, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: *Pertama, Tangible* (Bukti Nyata) artinya kualitas pelayanan dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat melalui fasilitas fisik dan penunjang yang telah disediakan. *Kedua, Responsiveness* (Daya Tanggap) artinya kemampuan pegawai dalam

menangani dan kesiapannya melayani masyarakat yang sesuai dengan prosedur pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. *Ketiga, Reliability* (Kehandalan) yaitu berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang telah ditawarkan sebelumnya. *Keempat, Assurance* (Jaminan) yaitu berkaitan dengan faktor pengetahuan, perilaku, dan sifat penyedia layanan, dalam hal ini pemberi layanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna layanan. *Kelima, Empathy* (Empati) merupakan rasa kepedulian yang dimiliki oleh petugas layanan kepada setiap pengguna layanan, dapat memahami keinginan pengguna layanan, serta memberikan kemudahan ketika pengguna layanan membutuhkan bantuan³.

Salah satu diantara pelayanan publik adalah pelayanan dibidang kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit kepada warga negara yang membutuhkan pelayanan. Di Indonesia, Rumah Sakit menjadi salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan kepada pasien, dimana pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis seta perawatan⁴.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat

³Agus Dwiyanto. 2014. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm: 145

⁴Susatyo Herlambang (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. Hlm 33

darurat. Pelaksanaan tersebut diperuntukkan kepada semua kalangan masyarakat dengan tidak membedakan jenis kelamin dan status sosial masyarakat yang akan diberikan pelayanan⁵.

Umumnya, Rumah Sakit mempunyai misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan derajat kesehatan masyarakat. Sedangkan fungsi rumah sakit menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 yaitu melakukan penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit⁶. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu dengan peningkatan, pencegahan, serta pelaksanaan upaya rujukan. Dengan demikian, apabila tugas dan fungsi dari rumah sakit sudah terlaksana maka mutu pelayanan kesehatan rumah sakit juga akan dinilai baik oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan masyarakat yang berpengaruh kepada keinginan masyarakat untuk kembali berobat ke rumah sakit tersebut. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya aspek klinis (pelayanan dokter, perawat dan terkait teknis medis), aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien⁷. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai unsur penentu dalam penilaian kualitas pelayanan rumah sakit.

⁵Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

⁶ibid

⁷Nining Hartini. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin Makassar, hlm 6

Semua orang berhak dalam memperoleh jaminan kesehatan yang diberikan pemerintah, dalam artian tidak membeda-bedakan masyarakat dari sudut pandang status sosial. Namun kenyataannya, masih ada sebagian kecil masyarakat yang belum memperoleh perlindungan yang memadai. Dengan latar belakang tersebut, pemerintah perlu menyusun Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mampu menggabungkan penyelenggaraan berbagai bentuk jaminan sosial yang dilaksanakan oleh beberapa penyelenggara dengan tujuan untuk menjangkau kepesertaan yang lebih luas serta memberikan manfaat yang lebih banyak kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menyebutkan bahwa pengertian Sistem Jaminan Nasional yaitu suatu tata cara penyelenggara jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial⁸. Dari pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, maka BPJS terbagi menjadi dua, yaitu: (1) BPJS Kesehatan, berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, dan (2) BPJS Ketenagakerjaan,

⁸Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional

berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan kepuasan⁹.

Mengacu kepada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menjelaskan bahwa BPJS Kesehatan bertujuan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan¹⁰. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dapat diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, yang bertujuan agar peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Mulai dari tanggal 1 Januari 2014 pemerintah telah mulai mengimplementasikan Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Terkait dengan pengaturan teknis dari program jaminan kesehatan, salah satu peraturannya adalah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan jaminan kesehatan bagi BPJS kesehatan, pihak yang memberikan pelayanan kesehatan bekerja sama dengan BPJS baik pemberi pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan pemberi pelayanan fasilitas tingkat lanjutan (FKTL) serta bagi peserta dan pihak yang terkait dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional¹¹.

BPJS Kesehatan dapat memberikan manfaat perlindungan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Sejak awal tahun 2014 pemerintah

⁹Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

¹⁰ibid

¹¹Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

mewajibkan semua masyarakat menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Kewajiban menjadi peserta BPJS pada satu sisi memberi manfaat bagi masyarakat, karena dapat meringankan dan membantu masyarakat dalam biaya pengobatan dan perawatan. Namun di sisi lain, program BPJS memiliki banyak masalah yang sampai saat ini sulit teratasi, terutama pada kualitas pelayanan. Persoalan ini mengakibatkan masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan tidak mau menggunakan kartu tersebut dalam pelayanan di rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pasien pemilik kartu BPJS Kesehatan namun tidak menggunakan fasilitas BPJS saat melahirkan, yaitu sebagai berikut:

“Seharusnya, meskipun pakai kartu BPJS Kesehatan pasien tetap dilayani sesuai prosedur. Ketika itu, rasanya saya diabaikan dan tidak diperhatikan. Padahal kondisi saya saat itu mau melahirkan, tapi karena pelayanannya akan lebih cepat jika menjadi pasien umum, maka saya putuskan untuk tidak menggunakan kartu BPJS itu” (Wawancara dengan Indria Trisna, Pasien Pemilik Kartu BPJS Kesehatan Namun Tidak menggunakan fasilitas BPJS. Pada hari Selasa tanggal 5 Oktober 2021, pada pukul 13.25 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pasien yang menggunakan kartu BPJS tersebut merasa diabaikan. Padahal keadaan pasien saat itu membutuhkan penanganan yang cepat karena akan melahirkan. Oleh sebab itu, pasien memutuskan tidak menggunakan kartu BPJS dan beralih menjadi pasien umum agar dilayani dengan cepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya, masyarakat tidak hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya jasa layanan di rumah sakit, akan tetapi mulai dari kualitas pelayanan yang masyarakat terima sehingga dapat mempersepsikan baik buruknya layanan

tersebut. Dari aspek pelayanan, pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan sering kali dihadapkan dengan pelayanan yang kurang memuaskan misalnya ketika melakukan pengobatan baik rawat jalan maupun rawat inap sering merasa ditelantarkan sehingga muncul keluhan-keluhan dari masyarakat terkait hal tersebut. Selain itu masalah yang muncul dari pelaksanaan BPJS adalah proses registrasi yang rumit, ruang perawatan yang tidak sesuai dengan jenis iuran BPJS, dan masih banyak lagi yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan oleh masyarakat.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan khususnya kepada pasien yang menggunakan kartu BPJS, pihak rumah sakit perlu melakukan monitoring kinerja yang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan kesehatan dan program-program organisasi penyedia layanan kesehatan apakah sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Monitoring kinerja juga bertujuan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik dari yang sebelumnya. Dengan dilakukannya monitoring kinerja yang sistematis, maka dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dari organisasi itu sendiri.

Organisasi publik yang peneliti teliti adalah Rumah Sakit, maka monitoring kinerja berarti menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan apakah rumah sakit tersebut telah mengelola sumber daya secara optimal dan menyediakan layanan terbaik untuk kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Adanya perbaikan kualitas pelayanan di rumah sakit, dapat dilihat dari berkurangnya keluhan pasien, kepuasan pasien, meningkatnya jumlah pasien dan meningkatnya kepercayaan dari masyarakat umum.

Berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan RI No. 983/SK/XI/1992. Rumah sakit umum memberikan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan untuk rumah sakit khusus memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan kekhususannya¹². Pelayanan kesehatan tersebut meliputi pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis, dan pelayanan asuhan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

Fenomena yang peneliti temui dilapangan adalah sulitnya akses dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah. Hal ini tidak terjadi di daerah perkotaan saja, namun juga merambah hingga perdesaan, sehingga munculah anekdot dalam masyarakat bahwa “orang miskin dilarang sakit”. Dengan demikian, disinilah BPJS berperan dalam meringankan beban masyarakat dengan mengcover biaya pengobatan dan perawatan asalkan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

RSUD Dr. Muhammad Zein atau lebih dikenal dengan RSUD M. Zein merupakan salah satu lembaga atau instansi yang didirikan oleh pemerintah daerah, yang terletak di ibu kota Kabupaten Pesisir Selatan yaitu di Painan. RSUD M. Zein adalah dari pihak BPJS Kesehatan. Dengan demikian, BPJS kesehatan posisinya adalah sebagai mitra yang menjalin kerjasama dengan RSUD M. Zein Painan namun tidak bertugas dalam memberikan pelayanan kepada

¹²Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983.MENKES/SK/XI/1992

masyarakat di rumah sakit. rumah sakit dengan tipe C yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan dan menjalin kerja sama dengan BPJS. Setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS diberikan langsung oleh petugas rumah sakit, tanpa campur tangan pihak BPJS.

Selain RSUD M. Zein Painan, rumah sakit di Provinsi Sumatra Barat yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah RSUD Padang Panjang. Namun, alasan peneliti memilih RSUD M. Zein Painan adalah rumah sakit ini memiliki jumlah kunjungannya yang lebih banyak daripada RSUD Padang Panjang. Perbandingannya dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2019

No.	Jenis Pelayanan	RSUD M. Zein Painan	RSUD Padang Panjang
1.	Rawat Jalan	110.191	92.392
2.	Rawat Inap	10.774	7.262
3.	IGD	13.831	21.045
	Jumlah	134.796	121.059

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan pasien RSUD M. Zein Painan pada tahun 2019 lebih banyak dibandingkan dengan RSUD Padang Panjang. Tingginya angka jumlah kunjungan di RSUD M. Zein Painan ini perlu diperhatikan secara detail bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang menyangkut kelangsungan hidup orang banyak.

Setiap masyarakat pengguna kartu BPJS yang ingin melakukan perawatan dan pengobatan di RSUD M. Zein Painan, pasien harus melengkapi persyaratan pendaftaran sebagai berikut:

Tabel 1.2
Persyaratan Pendaftaran Pasien BPJS

No	Jenis Pasien	Persyaratan Pendaftaran Pasien
1.	Pasien BPJS Baru (Belum Pernah Berobat di RSUD M. Zein)	Surat rujukan dari Puskesmas/ Klinik
		KTP/ KK Asli
		Kartu BPJS Asli
2.	Pasien BPJS Lama (Sudah Pernah Berobat di RSUD M. Zein)	Surat rujukan dari Puskesmas/ Surat Kontrol
		KTP/ KK Asli
		Kartu BPJS Asli
		Kartu Kunjungan RSUD M. Zein

Sumber: RSUD M. Zein Painan, 2022

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa persyaratan pendaftaran pasien BPJS baik pasien yang pernah berobat maupun yang belum pernah berobat di RSUD M. Zein harus membawa Surat rujukan dari Puskesmas, KTP/ KK Asli, dan Kartu BPJS Asli. Khusus untuk pasien BPJS lama atau pasien yang sudah pernah berobat di RSUD M. Zein Painan harus membawa kartu kunjungan pasien RSUD M. Zein. Bagi pasien BPJS baru maupun pasien BPJS lama (sudah pernah berobat di RSUD M. Zein Painan), yang tidak melengkapi persyaratan pendaftaran maka pasien tersebut tidak bisa dilayani. Artinya pasien BPJS harus melengkapi seluruh persyaratan yang telah ditetapkan kecuali bagi pasien IGD atau *emergency*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Petugas Informasi RSUD M. Zein, yaitu sebagai berikut:

“Persyaratan pendaftaran ini adalah persyaratan yang ditetapkan oleh BPJS langsung, bukan dari aturan rumah sakit ini dan kami hanya menjalankan saja. Jika salah satu persyaratan tidak dilengkapi, mohon maaf sekali kami tidak bisa melayani kecuali *emergency*. Menurut saya, namanya juga berobat di rumah sakit pasti membutuhkan kartu identitas pasien. Kalau tidak membawa, itu sudah konsekuensinya. Meskipun rumah pasien jauh dari rumah sakit, tetap saja ini aturan yang harus ditaati.” (Wawancara dengan Arman Petugas Informasi di RSUD M. Zein Painan, pada hari Senin, 17 Januari 2022, pukul 14.35 WIB)

Sebagai petugas yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rumah sakit, pihak RSUD M. Zein Painan terus berusaha melakukan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan pasien. Dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Khususnya bagi pasien BPJS, pihak rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan iuran BPJS yang telah dibayarkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan RSUD M. Zein Painan, yaitu sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya pengguna BPJS, rasanya kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai prosedur. Namun, jika ada keluhan dari pasien BPJS biasanya itu terjadi pada pasien penggunaan layanan rawat jalan. Karena, untuk pelayanan rawat inap tentunya sesuai dengan iuran BPJS yang telah dibayarkan. Perbedaannya hanya diruangan inap saja, yang nantinya terdapat kelas 1, 2, dan 3, sesuai iuran BPJS masing-masing. Begitupun dengan sarana dan prasarana yang kami berikan pada pasien rawat inap, juga sesuai dengan iuran BPJS yang telah dibayarkan. Tapi kalau untuk pengguna layanan rawat jalan, biasanya persoalannya adalah antre yang lama sehingga pasien merasa bosan dan tidak sabar untuk dilayani. Namun dari hasil survey tiap tahunnya, tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dapat dikatakan cukup baik” (Wawancara dengan Ns. Zaiyar Efrita, M.Kep, Kepala Seksi Pelayanan RSUD M. Zein Painan. Pada hari Jum'at, tanggal 8 Oktober 2021, pukul 15.00 WIB)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak rumah sakit terus berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan iuran BPJS yang telah dibayarkan. Pihak RSUD M. Zein Painan terus berusaha melakukan pelayanan yang maksimal untuk kepuasan pasien. Begitupun pasien dapat dikatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD M. Zein Painan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil survey tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

No.	Tahun	Tingkat Kepuasan		Keterangan
		%	Mutu	
1.	2017	74,49%	C	Cukup Baik
2.	2018	87,48%	A	Sangat Baik
3.	2019	78,33%	B	Baik
4.	2020	90%	A	Sangat Baik
Rata-rata		82,57%	A	Sangat Baik

Sumber: Data RSUD M. Zein Painan, 2022

Dari tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD M. Zein Painan pada tahun 2017 dengan persentase 74,49% artinya kepuasan pasien dinyatakan cukup baik. Pada tahun 2018, tingkat kepuasan pasien rawat inap mengalami peningkatan yaitu dengan persentase 87,48% artinya kepuasan pasien dinyatakan sangat baik. Namun pada tahun 2019, tingkat kepuasan pasien rawat inap mengalami penurunan yaitu dengan persentase 78,33% artinya tingkat kepuasan dinyatakan baik. Pada tahun 2020, tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD M. Zein Painan mengalami peningkatan yang

cukup tinggi yaitu dengan persentase 90% artinya tingkat kepuasan pasien rawat inap dinyatakan sangat baik.

Kesimpulannya, untuk tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD M. Zein Painan diperoleh rata-rata persentase 82,57% dengan mutu A keterangan sangat baik. Disamping itu, untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD M. Zein Painan, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.4
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No.	Tahun	Tingkat Kepuasan		Keterangan
		%	Mutu	
1.	2017	72,83%	C	Cukup Baik
2.	2018	76,09%	B	Baik
3.	2019	79,20%	B	Baik
4.	2020	95%	A	Sangat Baik
Rata-rata		80,78%	B	Baik

Sumber: Data RSUD M. Zein Painan, 2022

Dari tabel 1.4 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD M. Zein Painan pada tahun 2017 dengan persentase 72,83% artinya kepuasan pasien dinyatakan cukup baik. Pada tahun 2018, tingkat kepuasan pasien rawat jalan mengalami peningkatan yaitu dengan persentase 76,09% artinya kepuasan pasien dinyatakan baik. Pada tahun 2019, tingkat kepuasan pasien rawat jalan kembali mengalami peningkatan yaitu dengan persentase 79,20% artinya tingkat kepuasan dinyatakan baik. Pada tahun 2020, tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD M. Zein Painan mengalami peningkatan yang cukup tinggi yaitu dengan persentase 95% artinya tingkat kepuasan pasien rawat inap dinyatakan sangat baik. Kesimpulannya, untuk tingkat kepuasan pasien

rawat jalan RSUD M. Zein Painan diperoleh rata-rata persentase 80,78% dengan mutu B keterangan baik.

Motto dari RSUD M. Zein yaitu “Kesembuhan, Keselamatan, Kenyamanan, dan Kepuasan Pasien adalah Tujuan kami”. Namun, dari temuan peneliti dilapangan motto dari Rumah Sakit ini tidak sesuai dengan realitanya, banyak masyarakat terutama pasien yang menggunakan BPJS mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Persoalan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD M. Zein Painan bukan merupakan hal yang baru. Sebagai pengguna kartu BPJS, Alfis Suhandi menilai bahwa rumah sakit belum bisa memberikan layanan terbaik bagi pasien. Hal ini dikarenakan petugas rumah sakit mengusir pasien yang hendak melahirkan karena menggunakan kartu BPJS. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD M. Zein masih dianggap belum maksimal¹³.

Melihat kondisi zaman sekarang, tidak sedikit masyarakat yang mengalami sakit sehingga harus datang ke RSUD M. Zein untuk melakukan pengobatan atau perawatan. Bahkan penyakit yang diderita masyarakat bukanlah penyakit biasa sehingga membutuhkan penanganan yang cepat dan tentunya dengan biaya yang cukup mahal. Sehingga, disinilah BPJS berperan dalam meringankan beban masyarakat dengan mengcover biaya pengobatan dan perawatan. Fakta jumlah pasien BPJS yang terus meningkat dari tahun ke tahun, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.5

¹³Fajarsumbar.com, 11 Juni 2019, 21.13 WIB. Pasien RSUD M. Zein Keluhkan Buruknya Pelayanan. <https://www.fajarsumbar.com/2019/06/pasien-rsud-m-zein-keluhkan-buruknya-html>. Diakses 2 November 2021, 20.44 WIB

Jumlah Pasien BPJS RSUD M. Zein Painan

No.	Tahun	Rawat Inap	Rawat Jalan	IGD	Jumlah
1.	2017	11094	85145	15003	111.242
2.	2018	10887	102501	15498	128.886
3.	2019	10774	110191	13831	134.796
4.	2020	6965	86336	8457	101.758
Jumlah		39.720	384.173	52.789	476.682

Sumber: RSUD M. Zein Painan, 2022

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pasien BPJS di RSUD M. Zein Painan pada tahun 2017 berjumlah 111.242 orang, tahun 2018 berjumlah 128.886 orang, tahun 2019 berjumlah 134.796 orang, dan tahun 2020 berjumlah 101.758 orang. Dengan demikian, jumlah pasien BPJS di RSUD M. Zein Painan mengalami peningkatan setiap tahunnya kecuali pada tahun 2020.

Dari jumlah pasien BPJS di RSUD M. Zein Painan baik rawat inap, rawat jalan, maupun IGD di setiap tahunnya, dapat diketahui bahwa pasien pengguna BPJS lebih banyak menggunakan pelayanan rawat jalan. Berikut adalah jenis pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD M. Zein Painan:

Tabel 1.6

Jenis Pelayanan Rawat Jalan

No.	Jenis Pelayanan
1.	Poliklinik Kebidanan
2.	Poliklinik Bedah
3.	Poliklinik Mata
4.	Poliklinik Penyakit Dalam
5.	Poliklinik Anak
6.	Poliklinik Paru
7.	Poliklinik Jiwa

8.	Poliklinik Syaraf/ Neurologi
9.	Poliklinik Jantung
10.	Poliklinik Kulit dan Kelamin
11.	Poliklinik THT
12.	Poliklinik Ortopedi
13.	Hemodialisa
14.	Poliklinik Gigi
15.	Fisioterapi

Sumber: RSUD M. Zein Painan, 2022

Berdasarkan tabel 1.6, dapat diketahui bahwa di RSUD M. Zein Painan menyediakan beberapa jenis pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan tersebut diantaranya, poliklinik kebidanan, poliklinik bedah, poliklinik mata, poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak, poliklinik paru, poliklinik jiwa, poliklinik syaraf, poliklinik jantung, poliklinik kulit dan kelamin, poliklinik THT, poliklinik ortopedi, Hemodialisa, poliklinik gigi, dan fisioterapi.

Dari beberapa jenis pelayanan rawat jalan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien BPJS, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pasien. Sebagai pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS, Topik mengeluhkan kurangnya ketersediaan dokter spesialis jantung. Sedangkan, dulunya ada dokter yang menangani spesialis jantung, tapi dokter yang menangani tersebut sekarang sudah tidak ada lagi. Padahal penyakit jantung merupakan salah satu penyakit serius yang harus ditangani dengan cepat dan

dengan keahlian yang tepat. Namun kenyataan yang terjadi di RSUD M. Zein Painan pasien rawat jalan jantung ditangani oleh poliklinik penyakit dalam¹⁴.

Selain itu, untuk pelayanan rawat jalan poliklinik anak juga dikeluhkan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pasien BPJS, yaitu sebagai berikut:

“Rasanya saya ingin menyerah menggunakan kartu BPJS di rumah sakit ini. Di depan mata kepala saya, pihak rumah sakit mendahulukan pasien umum dibandingkan saya yang menggunakan kartu BPJS. Persyaratan pendaftaran juga sudah saya penuhi. Padahal saya yang datang lebih dulu dibandingkan pasien tersebut. Anak saya kan juga pasien. Bedanya kami menggunakan kartu BPJS Kesehatan” (Wawancara dengan Dina, Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. Pada hari Selasa tanggal 2 November 2021 pada pukul 09.30 WIB)

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa terdapat keluhan dari pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan. Pasien poliklinik tersebut mengeluhkan bahwa profesionalisme petugas rumah sakit dapat dikatakan kurang baik, sehingga menimbulkan kesan diskriminatif terhadap pasien BPJS.

Fenomena lainnya adalah kurangnya perhatian yang diberikan oleh petugas rumah sakit dan tidak ramah kepada pasien sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien dalam menerima layanan. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan pasien BPJS, yaitu sebagai berikut:

“Saya merasa petugas rumah sakit ini kurang ramah, sepertinya karena saya adalah pasien BPJS. Niatnya berobat untuk menyembuhkan penyakit, tapi justru menambah penyakit. Sakit hati karena petugasnya tidak melayani dengan hati” (Wawancara dengan Nandah, Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. Pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021 pada pukul 08.15 WIB)

¹⁴ibid

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa petugas rumah sakit kurang ramah kepada pasien BPJS. Hal ini mengakibatkan pasien BPJS kurang nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa penjabaran fenomena yang terjadi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam hal kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan. Disamping itu, rumah sakit ini terindikasi belum melakukan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi pasien BPJS karena RSUD M. Zein Painan sudah pernah melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) namun tidak membuat laporan dari hasil survey tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan RSUD M. Zein Painan, yaitu sebagai berikut:

“Untuk survey terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari kualitas pelayanan bagi pasien BPJS sudah pernah kami lakukan. Namun kami tidak membuat laporan dari hasil survey tersebut. Kami langsung menyerahkannya kepada pihak BPJS Kesehatan. Sehingga kami tidak mengetahui hasil survey tersebut, karena apapun hasil dari surveynya kami akan terus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan bagi seluruh pasien di rumah sakit ini” (Wawancara dengan Ns. Zaiyar Efrita, M.Kep, Kepala Seksi Pelayanan RSUD M. Zein Painan. Pada hari Jum’at, tanggal 8 Oktober 2021, pukul 15.00 WIB)

IKM dapat menjadi salah satu tolak ukur bagi rumah sakit untuk memperbaiki kualitas layanannya. Dengan adanya IKM, RSUD M. Zein Painan dapat melihat sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari penjabaran fenomena dan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas

pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan yang dilihat dari efisien, responsif, dan non-partisan.

Penelitian ini difokuskan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD M. Zein Painan kepada pasien BPJS Kesehatan dan diukur dengan indikator efisiensi, responsif dan non-partisan menurut A.G Subarsono yang dikutip dalam buku Agus Dwiyanto yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Aspek efisiensi mencakup perspektif dari segi penyedia dan pengguna layanan yang sama-sama menginginkan pelayanan publik yang cepat, murah, dan hemat energi. Aspek responsif menuntut agar pelayanan publik mampu menjawab kebutuhan dan keinginan pengguna layanan publik. Sedangkan aspek non-partisan menghendaki pelayanan publik tidak diskriminatif dan pengguna layanan publik mendapatkan akses dan kesempatan yang sama dalam menerima layanan publik.

RSUD M. Zein Painan dipilih sebagai lokasi penelitian dengan beberapa alasan. Pertama, RSUD M. Zein Painan merupakan rumah sakit pertama di Kabupaten Pesisir Selatan, yang berdiri pada tahun 1930 pada pemerintahan kolonial Belanda. Kedua, RSUD M. Zein Painan memiliki ratusan ribu kunjungan pertahun. Jumlah kunjungan ini lebih banyak daripada jumlah kunjungan rumah sakit lainnya karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Ketiga, RSUD M. Zein Painan merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah daerah yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Keempat, RSUD M. Zein merupakan satu-satunya rumah sakit yang sudah terakreditasi dengan status tingkat utama. Artinya RSUD M. Zein sudah

diberi pengakuan dari pemerintah terhadap kualitas dan kinerja rumah sakit. Maka dari itu, penulis mencoba menelusuri bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik di dalamnya terutama mengenai kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait dengan permasalahan atau konsep penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi berupa hasil kajian kepada Pemerintah Kabupaten Pesisir

Selatan, terutama dalam hal kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD

M. Zein Painan

