

KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN BPJS PADA RAWAT INAP FLAMBOYAN DI RUMAH SAKIT Dr. KANUJOSO DJATIWIWOWO BALIKPAPAN

Ona Masurung¹

Abstrak

Ona Masurung, Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS Pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan di bawah bimbingan Bapak Dr. Bambang, M.Si dan Bapak Dr. Enos Paselle, M.AP.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan jaminan kesehatan indentifikasi BPJS pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. KD Balikpapan. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan jaminan kesehatan indentifikasi BPJS pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. KD Balikpapan. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan jaminan kesehatan indentifikasi BPJS pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. KD Balikpapan berdasarkan sikap, tingkah laku petugas BPJS terhadap peserta BPJS tidak diskriminatif atau membeda-bedakan dengan peserta atau pasien lain. Prosedur pelayanan bagi peserta BPJS sudah cukup jelas. Waktu pelayanan BPJS di RSUD Dr. KD merupakan komitmen RSUD Dr. KD dengan pihak BPJS. Fasilitas yang dapat memudahkan dan memperlancar pelayanan peserta BPJS khususnya pada rawat inap. Pelayanan yang diberikan petugas BPJS, melayani dan menangani peserta BPJS sudah jelas. pelayanan rawat jalan maupun rawat inap, pelayanan petugas BPJS sudah baik. Keadilan petugas BPJS, dalam memberikan pelayanan antara pasien satu dengan yang lain, tidak pernah membeda-bedakan, Kemampuan petugas pelayanan BPJS berada dalam kondisi baik. Faktor pendukung dari ruang tunggu disediakan dengan fasilitas lengkap, pelayanan memadai yang khususnya pada rawat inap yang kondisinya selalu dijaga, Faktor penghambat pasien tidak diperhatikan dan perawat tidak siaga pada saat pasien membutuhkan pertolongan, perawat dapat tugas rangkap, kurangnya petugas BPJS dan kebersihan ruangan yang terlewatkan pada saat dibersihkan oleh Cleaning Servis.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan BPJS

Pendahuluan

Untuk menjamin berjalannya sistem rujukan berjenjang BPJS maka perlu dilakukan langkah-langkah yaitu sosialisasi yang terus-menerus guna

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: masurungona@yahoo.com

masyarakat menilai sistem rujukan terkesan berbelit-belit ini dipicu oleh keengganan masyarakat untuk antre di layanan primer seperti Puskesmas. Pembenahan sarana dan prasarana yang memadai di setiap tingkat pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan. Kompetensi petugas kesehatan perlu disiapkan dan ditingkatkan sehingga mampu menangani kasus sesuai tingkat layanannya. Kebijakan sistem rujukan yang ditetapkan harus lebih komprehensif mencakup jejaring yang melibatkan swasta, dan membuka seluas-luasnya kesempatan bagi klinik yang mau bergabung dengan BPJS sehingga tidak terjadi antrean di Puskesmas.

Serta berdasarkan pengamatan (*observasi*) dilapangan bahwa RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan lain sepertisasaran pelayanan rumah sakit hanya individu pasien, tidak berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum, pelayanan yang dilaksanakan tidak wajar, melebihi kebutuhan dan daya jangkau masyarakat, manajemennya kurang efisien. Dilihat dari, pengurusan tempat surat berkas yang jauh, ruangan tidak berdekatan, mutu jenis pelayanan yang diberikan tidak terjaga. Dari perawat-perawat yang baru bekerja. sehingga tingkat kesempurnaan pelayanan BPJS, kurang terlihat, kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada pasiendan kurang disiplinnya petugas kesehatan Rumah Sakit sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan serta lebih mengutamakan pasien umum,serta petugas rumah sakit masih ada yang kurang mengetahui program BPJS itu sendiri sehingga terkadang dalam memberikan informasi begitu berbelit-belit.

Pelayanan yang diberikan kepada pasien, terlihat adanya perbedaan antara pasien pengguna BPJS dengan pasien Non BPJS. Pelayanan yang diberikan perawat lebih mengutamakan pasien Non BPJS dari pada pengguna kartu BPJS. Karena pasien Non BPJS melakukan pembayaran tunai sesuai dengan penyakit yang di alami oleh pasien, perawat melayani hanya pada pasien/masyarakat yang mampu, bukan menerapkan pada pelayanan pertolongan kepada pasien yang membutuhkan. Masalah diatas, menarik penulis untuk meneliti dan mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan”.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:203), manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode,dan pasar (bagi organisasi bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama adalah manusia (pegawai) dengan segala sikap dan tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi

kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani (Moenir, 2010:204).

Unsur pelaku sangat menentukan agar manajemen pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual (Moenir, 2010:204).

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2010:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, dan diantara salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan.

Menurut Osborne dan Gaebler dalam Dwiyanto (2008:152) tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Dari beberapa pendapat dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Jaminan Kesehatan

Pengertian Pelayanan

Pasolong (2008:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Kurniawan (2008:128) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (2010:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung. Menurut Lukman (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya

tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sinambela (2010:3) mengatakan bahwapada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan bagian dari sebuah jasa. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses menyampaikan jasa kepada pemakai jasa. Pelayanan menurut Moekijat (dalam Moerad, 2003:46) merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jenis-Jenis Pelayanan

Organisasi penyelenggaraan pelayanan sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi (Pasal 8 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut Muninjaya (2004:109) pelayanan kesehatan yang dikembangkan disuatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayah tersebut. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Jadi pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), *preventif* (pencegahan), *kuratif* (penyembuhan) dan *rehabilitasi* (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2003:20) secara umum, Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa

pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi.

Selanjutnya menurut Wijono (2000:1001) pengertian kualitas pelayanan kesehatan adalah penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidak mampuan dan kekurangan gizi.

Dari beberapa pendapat dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Pengertian Jaminan Kesehatan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (perintah) berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Dan Program BPJS Kesehatan 2014 ini mulai berlaku pada tanggal 1 januari 2014.

Selama ini pelayanan kesehatan yang menggunakan kartu penerima bantuan dari pemerintah hanya dilayani oleh rumah sakit-rumah sakit milik pemerintah. Kementerian Kesehatan mencatat saat ini jumlah rumah sakit swasta di seluruh Indonesia sekitar dua ribu rumah sakit. Dan hal ini nanti akan didorong bahwa rumah sakit swasta juga harus melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan jaminan Kesehatan BPJS pada rawat inap flamboyan Di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan adalah tata cara pelaksanaan

program pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Kanudjoso Balikpapan, dimana pelayanan kesehatan tersebut harus jelas dan tujuan operasionalnya. Adapun Pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan kriteria umum sebuah pelayanan kesehatan berdasarkan sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, pelayanan dan kemampuan dalam melayani.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan jaminan Kesehatan BPJS pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan indikator pelayanan BPJS yang diteliti adalah :
 - a. Sikap Petugas.
 - b. Prosedur.
 - c. Waktu.
 - d. Fasilitas.
 - e. Pelayanan.
 - f. Keadilan dalam memberikan pelayanan, dan
 - g. Kemampuan Melayani.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan jaminan Kesehatan BPJS pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber data primer.
 - a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Seksi Kemitraan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
 - b. Informannya yaitu pengelola BPJS dan Staf Rumah Sakit bagian BPJS yang tugasnya berhubungan dengan masalah yang diteliti dilakukan secara *teknik sampling*, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memberikan data secara maksimal.
 - c. Informan lainnya yaitu Masyarakat.
2. Sumber Data Sekunder
Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi Langsung.
 - b. Analisis dokumen .Wawancara (*interview*).

Tehnik Analisis Data

Untuk menganalisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain:

1. Kondensasi data.
2. Penyajian data.
3. Penyimpulan/verifikasi.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Kota Balikpapan.

Nama Rumah Sakit adalah RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, jenis Rumah Sakit RSU, kelas Rumah Sakit B, direktur dr. Edy Iskandar, SP.PD. penyelenggara Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Kota Balikpapan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS Pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

Sikap Petugas.

Sikap petugas BPJS, di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo sudah baik. Ketika masyarakat datang, petugas langsung cepat melayani. Selesai pengurusannya juga, tepat waktu yang sudah ditentukan.

Petugas melayani, sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditentukan dalam peraturan pegawai selaku pelaksana BPJS dan sesuai kewenangan yang disesuaikan Menteri Kesehatan kepada Walikota Balikpapan. Pegawai BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo ini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya, cekatan, profesional dan sangat menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Petugas BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo cukup terampil dalam menangani tugas-tugasnya, dari ketepatan dan kebenaran hasil pekerjaan.

Pendapat diatas, ditambah lagi dari peserta BPJS yang memberikan komentar mengenai sikap petugas BPJS, dikatakan sudah baik. Dari pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo. Karena peserta BPJS melihat pelayanan dari petugas BPJS dari keramahan petugas serta selalu menolong pasien, jam kerja petugas yang tepat waktu, perlakuan terhadap peserta BPJS tidak diskriminatif atau membedakan dengan peserta atau pasien lain.

Prosedur.

Prosedur pelayanan bagi masyarakat pengguna BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan sudah cukup jelas. Baik itu bagi peserta BPJS

pada Rawat Inap Flamboyan maupun bagi masyarakat umum. Hal ini dapat dilihat dari setiap informasi mengenai prosedur dan persyaratan yang diumumkan melalui papan pengumuman mulai dari pendaftaran, kemudian sistem antrian sampai dengan pengambilan obat, sehingga bagi masyarakat yang kebanyakan orang awam akan sangat terbantu sekali.

Prosedur pelayanan dengan syarat yang harus dilengkapi oleh pasien khususnya peserta BPJS dapat dikatakan sangat mudah karena tinggal menunjukkan kartu BPJS, maka mereka akan mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Namun kadang ada pasien yang tidak dapat menunjukkan kartu BPJS dan dimintai surat keterangan dari kelurahan setempat merasa dipersulit. Demikian juga dengan pasien peserta yang lain yang meminta surat rujukan ke rumah sakit setempat tidak mendapatkannya karena pihak petugas menganggap dapat ditangani langsung di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo.

Prosedur pendaftaran peserta BPJS, Pemerintah mendaftarkan masyarakat sebagai Peserta kepada BPJS Kesehatan, Pemberi kerja mendaftarkan pekerjanya atau pekerja dapat mendaftarkan diri sebagai peserta kepada BPJS Kesehatan dan bagi bukan pekerja dan peserta lainnya wajib mendaftarkan diri dan keluarganya sebagai Peserta kepada BPJS Kesehatan. Pelayanan yang optimal adalah pelayanan yang maksimal dengan mengeluarkan seluruh kompetensi yang dimiliki perawat, karena perawat adalah didesain menjadi orang yang ahli dalam membantu pasien sembuh dari penyakit yang dideritanya.

Jasa pelayanan pegawai BPJS berikan disampaikan dengan jelas sejak awal, misalnya jasa perawatan atau pemeriksaan dokter yang dilaksanakan setiap hari sebelum dokter memberikan pelayanan dipelayanan rawat inap, pelayanan obat-obatan juga diberikan penjelasan dengan jelas, jasa ambulans pun RS berikan untuk pasien yang memang benar-benar memerlukan. Peserta yang memerlukan pelayanan pertama-tama harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Bila peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjut, maka harus dilakukan melalui rujukan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama, kecuali dalam keadaan gawat darurat.

Adapun penilaian peserta BPJS, terhadap pelayanan petugas BPJS memberikan layanan dengan cepat, apalagi jika ada emergensi, petugas melakukan tindakan cepat juga, Pasien peserta BPJS, emergensi IGD/UGD, petugas melakukan tindakan yang cepat dan tepat, dan jika ada keadaan pasien sudah darurat dan tidak bisa ditangani di puskesmas, di rujuk ke RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, masalahnya fasilitas yang ada di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo sangat lengkap.

Waktu.

Waktu pelayanan berkaitan dengan jam kerja. Jam kerja adalah waktu melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang harridan/atau malam hari. Merencanakan pekerjaan-pekerjaan yang akan dating merupakan langkah-langkah

memperbaiki pengurusan waktu. Apabila perencanaan pekerjaan belum dibuat dengan teliti, tidak ada yang dijadikan panduan untuk menentukan bahwa usaha yang dijalankan adalah selaras dengan sasaran yang ingin dicapai. Dengan adanya pengurusan kegiatan-kegiatan yang hendak dibuat, seseorang itu dapat menghemat waktu dan kerjanya. (Su'ud, 2007:132).

Seluruh petugas BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, sudah bekerja dengan baik. Karena petugas melayani, berdasarkan antrian dan mengerjakannya berdasarkan persyaratan masyarakat dan kebutuhannya. Waktu pelayanan petugas BPJS, di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari waktu pelayanan, petugas BPJS tidak menemukan masalah dalam menyelesaikan pekerjaannya, petugas melaksanakan tugas dengan bekerja sama dengan petugas BPJS lainnya.

Adapun tanggapan dari peserta BPJS yang mengatakan bahwa, petugas BPJS bekerja dengan cukup baik, tetapi kalau waktu malam petugas piket dari RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo agak susah, terkadang yang piket orangnya tidak lengkap dan terkadang juga lalai. Misalnya ada pasien sudah datang ke RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Rawat Inap, tetapi petugas tidak lengkap sehingga tidak terlayani dengan baik, sehingga pasien jadi terlantar. Pada pelaksanaan pelayanan BPJS, untuk ketepatan waktu pelayanan sudah sesuai. Petugas BPJS yang berumur tua, biasa agak lambat melayani, jadi mereka cenderung meminta pasien untuk menunggu dari pelayanannya.

Fasilitas.

Fasilitas di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo lokasinya strategis terletak di jalan utama sehingga mudah dijangkau baik dengan kendaraan roda dua maupun roda empat, kemudian dekat dengan pasar sehingga untuk mencari kebutuhan misalnya makanan dan minuman dengan mudah didapat Rawat Inap memang terletak di lokasi yang strategis, mudah dijangkau dan dekat dengan tempat tinggal, sehingga kalau ada apa-apa pasien bisa cepat untuk mengantarkan ke Rawat Inap RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo.

Fasilitas yang menjadi daya tarik yaitu adanya ruang rawat inap yang cukup memadai, kemudian pelayanannya lengkap, misalnya ada pelayanan berbagai macam poli, pelayanan rawat inap, pelayanan ibu hamil dan sebagainya. Selain itu tempatnya yang dekat dengan rumah pasien sehingga kalau ada apa-apa kita bisa cepat melayani dan banyak yang sudah kenal sehingga petugas tidak ragu untuk melayani peserta BPJS.

Adapun pendapat dari peserta BPJS yang mengatakan, fasilitas dari ruang tunggu di RSUD, sudah baik dan bisa dimanfaatkan oleh pasien untuk menunggu antrian, apalagi sudah diberikan AC menjadi lebih enak, untuk ruang tunggu rawat inap sudah baik dan layak, walaupun tempatnya diluar tetapi suasananya enak dan nyaman. Rawat inap di Dr. Kanujoso Djatiwibowo memang sudah disediakan dengan baik, tidak terlalu sempit, lebar juga, kadang-kadang dari pasien saja, terjadi penuh jika yang besuk banyak orang di rawat inap, sampai tidak cukup dan mereka harus menunggu diluar.

Pelayanan.

Petugas BPJS yang melayani dan menangani pasien sudah jelas identitasnya, ada bagian administrasi yang mendaftarkan pasien BPJS dalam pendaftaran dan ada petugas medis yang menangani pasien atau memberikan pengobatan secara medis, penanganan pasien sering ditangani dokter atau bidan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo. Sehingga pasien peserta BPJS mendapatkan penanganan dari dokter sebagaimana yang diharapkan dari rumah. Hal ini tentu saja akan menambah kepercayaan pasien terhadap pelayanan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo.

Pelayanan yang petugas BPJS berikan untuk masyarakat, dari kartu BPJS atau surat rujukan agar dapat berobat ke RS Dr. Kanujoso Djatiwibowo, karena masyarakat tidak diminta untuk menunggu petugas yang menangani bagian tersebut. Apalagi ada peserta BPJS, ingin segera mendapatkan tindakan perawatan medis dari dokter di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, akan dilayani dengan cepat oleh petugas BPJS.

Pelayanan dari bangku dan tempat duduk yang ada cukup, kalau banyak peserta BPJS yang datang, baru akhirnya mereka tidak dapat tempat duduk. Mereka dipaksa menunggu sambil berdiri. BPJS ada dua jenis pelayanan yang diperoleh peserta, yaitu berupa pelayanan kesehatan atau medis serta akomodasi dan ambulan (non medis). Ambulan diberikan pada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan BPJS.

Peserta BPJS mengatakan bahwa, pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan rawat jalan maupun rawat inap, pelayanan administrasi, serta pelayanan gawat darurat, yang bertujuan untuk memelihara, mencegah, dan menyembuhkan penyakit dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan bagi peserta BPJS, dari awal masuk ada pencatatan pasien sesuai dengan keluhan pasien, catatan pasien yang lain misalnya perkembangan pasien setelah diberikan obat. Perkembangan tindakan setelah diberikan kepada pasien atau dilihat perkembangan pasien setiap harinya.

Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan.

Keadilan petugas BPJS, dalam memberikan pelayanan antara pasien satu dengan yang lain, tidak pernah membedakan, walaupun peserta BPJS dengan peserta umum biasa, peserta BPJS yang tidak membayar dalam memperoleh perawatan. Berbeda dengan pasien biasa yang langsung membayar diloket sebelum pemeriksaan, tetap diberikan pelayanan yang baik.

RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo pasien rawat inap tidak terlalu banyak, dan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo memiliki ruang dengan bed yang banyak, RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo juga memiliki jumlah tenaga perawat yang memadai sehingga sesibuk apapun mereka masih bisa menangani pasien. Pernah terjadi saat ada Kejadian Luar Biasa (KLB), sewaktu adanya serangan Demam Berdarah Dengue (DBD), yang terjadi tahun 2015, Rumah Sakit sudah tidak bisa

menampung pasien, sehingga pasien dari RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo di kirim ke Rumah Sakit Rawat Inap lain yang masih ada tempatnya, keadaan itupun masih bisa ditangani dengan cepat. Hasilnya seperti pernah saya lihat, pasien sebanyak itu bisa mereka tamping dan mereka ambil tindakan cepat persediaan, jika pasien banyak.

Keadilan petugas BPJS dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan keinginan pasien dan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang diberikan kantor BPJS, tetapi untuk kemauan pasien yang beraneka ragam sifatnya banyak kami kurang mengerti. Misalnya ada pasien yang lebih senang berobat di Dr. Kanujoso Djatiwibowo Rawat Inap karena ramah katanya, itu kata pasien. Perlu diketahui orang yang berobat di Dr. Kanujoso Djatiwibowo Rawat Inap ini tidak hanya masyarakat Balikpapan. Tetapi banyak juga yang berasal dari kota Lain, bisa Bontang, Paser, Samarinda, bahkan ada yang dari Sulawesi dan Jawa. Jarak tempuh dari sana dikatakan sangat jauh.

Pendapat dari peserta BPJS mengatakan, sesibuk apapun petugas, tetap peserta BPJS mengerti petugas BPJS melayani masyarakat. Semua pasien, diperlakukan sama, tidak ada pasien yang mendapat perhatian lebih, baik yang bertempat tinggal di wilayah sekitar RS maupun yang diluar kota Balikpapan, karena pasien yang berobat di Rawat Inap RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan tidak hanya masyarakat Balikpapan, tetapi ada juga yang berasal dari luar kota Balikpapan.

Kemampuan Melayani.

Kemampuan melayani adalah kemampuan intelektual dan fisik seseorang individu untuk menjalankan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan sebagai suatu dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil. Kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Kemampuan petugas pelayanan BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo berada dalam kondisi baik. Ketidakmampuan petugas pelayan BPJS lebih disebabkan oleh pendidikan yang sederajat, selain itu faktor usia juga ikut berpengaruh karena komposisi petugas BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo lebih banyak yang berusia 50 tahun keatas. Kemampuan petugas BPJS sudah dilakukan sebaik mungkin, Petugas memberikan kesan yang tepat dan dibuktikan dengan seragam yang rapi, kemudian memahami tugas-tugas peserta BPJS dan paham kebutuhan pasien, hal itu tentunya bisa dipelajari dengan catatan-catatan yang ada, sehingga peserta BPJS sebagai pasien bisa memahami kemampuan petugas BPJS.

Dengan ikut BPJS masyarakat menjadi agak nyaman untuk menjaga-jaga, bahwa mereka yang sudah pernah membayar sekian untuk asuransi kesehatan lain tetapi tidak dijamin, mereka lebih tenang kalau ada anggota keluarga yang terkena penyakit atau sakit maka masyarakat lebih tenang jika sudah mendaftarkannya ke

BPJS. Karena ini program pemerintah jadi mereka percaya, pemerintah berbuat baik untuk rakyatnya, Ini merupakan program dari pemerintah, petugas sebagai pelaksana bagi masyarakat, apalagi masyarakat mendapat rujukan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, tidak diragukan mengenai kemampuan Dokternya, spesialis dan perawatnya. Mereka memiliki kemampuan yang tidak bisa di ukur, rumah sakit ini ternama, apalagi termasuk kelas B.

Kemampuan petugas itu, berupa perhatian petugas BPJS kepada masyarakat peserta BPJS dengan usia tua dan memerlukan pertolongan, kesabaran perawat juga diperlukan, karena perawat itu harus ngerti kebutuhan kami, walaupun peserta BPJS. Perawat tahu bahwa pasien tidak hanya butuh obat, infus, tapi butuh disapa, ditanya, dan butuh ditanggapi ketika peserta membutuhkan sesuatu.

Pendapat lain dari peserta BPJS yang mengatakan, kemampuan petugas BPJS sudah baik, dengan menunjukkan kepada peserta BPJS dari pelayanan yang cepat dan cekatan kalau ada pasien, kalau dibutuhkan harus ada. Cara menunjukkan kemampuan petugas ke kami, pastilah dengan semua pasien harus berlaku adil, sama karena semua pasien membutuhkan perawat untuk merawatnya supaya cepat sembuh dan pulang kembali ke rumah.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS Pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.

RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, sarana dan prasarannya sudah baik dan membantu pasien di ruang tunggu sudah disediakan fasilitas lengkap, seperti TV, majalah-majalah kesehatan dan Koran bisa nambah hiburan mereka. Pelayanan kesehatan BPJS yang kami lakukan tidak terjadi kesalahan, disini ada biaya pengobatan gratis selain BPJS dan pelayanan memadai khususnya rawat inap yang kondisinya selalu dijaga, gedung disini sebagai pelaksanaan pelayanan selalu terawat, kemauan para petugas untuk melayani masyarakat dengan baik, pengguna BPJS pada rawat inap flamboyant, RSUD meningkatkan ketersediaan sarana prasana yang dapat menunjang kenyamanan pasien dan seluruh pasien selama proses pelayanan BPJS, memaksimalkan ketersediaan sumber daya yang ada di RS, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Faktor penghambatnya kadang-kadang pasien tidak diperhatikan dan perawat tidak siap pas pasien membutuhkan hanya karena mereka sibuk, jumlah yang sudah banyak, tapi perawat ada tugas double, kurangnya petugas BPJS, saya masih merasa kurang karena pasien yang banyak tiap hari, ada kebersihan ruangan yang tidak dibersihkan, tenaga BPJS masih kurang yang menyebabkan kami mempunyai tugas rangkap, sehingga kami terkesan lambat, kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses pelayanan BPJS, dapat diatasi oleh RS, RS memberikan saran, masukan kepada pihak BPJS sebagai penyelenggara jaminan kesehatan yang kemudian RSUD dapat berdampak baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan dari pasien.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS Pada Rawat Inap Flamboyan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan.
 - a. Sikap Petugas atau perilaku petugas BPJS yang berinteraksi ataupun berkomunikasi dengan peserta BPJS dengan sikap yang sopan santun dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Peserta BPJS juga memberikan komentar mengenai sikap petugas BPJS sudah baik. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo juga terlihat dari pelayanan dari petugas BPJS dengan keramahan serta selalu menolong pasien, jam kerja yang tepat waktu, perlakuan terhadap peserta BPJS tidak diskriminatif atau membedakan dengan peserta atau pasien lain.
 - b. Prosedur pelayanan bagi peserta BPJS sudah cukup jelas. Baik itu bagi peserta BPJS pada Rawat Inap Flamboyan maupun bagi masyarakat umum. Penilaian dari peserta BPJS juga mengatakan bahwa, petugas BPJS memberikan pelayanan dengan cepat, apalagi jika ada emergensi, petugas melakukan tindakan cepat, Pasien peserta BPJS, emergensi IGD/UGD, petugas melakukan tindakan yang cepat dan tepat, dan jika ada keadaan pasien sudah darurat dan tidak bisa ditangani di puskesmas, akan di rujuk ke RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, karena fasilitas yang ada di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo sangat lengkap.
 - c. Waktu pelayanan BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo merupakan komitmen RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo dengan pihak BPJS. Seluruh petugas BPJS bekerja dengan baik. Petugas melayani, berdasarkan antrian dan mengerjakannya berdasarkan persyaratan masyarakat dan kebutuhannya. Hal serupa dengan tanggapan dari peserta BPJS yang mengatakan bahwa, petugas BPJS bekerja dengan cukup baik, waktu pelayanan terjadi pada petugas yang piket pada malam hari dari RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, pasien agak susah, terkadang yang piket orangnya tidak lengkap dan terkadang juga lalai.
 - d. Fasilitas yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan pelayanan peserta BPJS khususnya pada rawat inap. Dari SDM BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo semua pegawai itu masing-masing mempunyai tugas yang berbeda sesuai dengan pembagian dari Kepala BPJS yang menugaskan petugas di RSUD. Pendapat berbeda dari peserta BPJS yang mengatakan, fasilitas dari ruang tunggu di RSUD, sudah baik dan bisa dimanfaatkan oleh pasien untuk menunggu antrian. Rawat inap di RSUD Dr. KD memang sudah disediakan dengan baik, tidak terlalu sempit, lebar juga, kadang-kadang dari pasien saja, terjadi penuh jika yang besuk banyak orang di rawat inap, sampai tidak cukup dan mereka harus menunggu diluar.
 - e. Pelayanan yang diberikan petugas BPJS, melayani dan menangani peserta BPJS sudah jelas, ada bagian administrasi yang mendata pasien BPJS dalam

- pendaftaran dan ada petugas medis yang menangani pasien atau memberikan pengobatan secara medis. Peserta BPJS mengatakan bahwa, pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan rawat jalan maupun rawat inap, pelayanan petugas BPJS sudah baik.
- f. Keadilan dalam memberikan pelayanan antara pasien satu dengan yang lain, tidak pernah membeda-bedakan, walaupun peserta BPJS dengan peserta umum biasa, peserta BPJS yang tidak membayar dalam memperoleh perawatan. Berbeda dengan pasien biasa yang langsung membayar diloket sebelum pemeriksaan, tetap diberikan pelayanan yang baik. Pendapat dari peserta BPJS mengatakan, sesibuk apapun petugas, tetap peserta BPJS mengerti petugas BPJS melayani masyarakat. Semua pasien, diperlakukan sama, tidak ada pasien yang mendapat perhatian lebih.
 - g. Kemampuan petugas pelayanan BPJS di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo berada dalam kondisi baik. Petugas memberikan kesan yang tepat dan dibuktikan dengan seragam yang rapi, kemudian memahami tugas-tugas peserta BPJS dan paham kebutuhan pasien, hal itu tentunya bisa dipelajari dengan catatan-catatan yang ada, sehingga peserta BPJS sebagai pasien bisa memahami kemampuan petugas BPJS. Pendapat lain dari peserta BPJS yang mengatakan, kemampuan petugas BPJS sudah baik, dengan menunjukkan kepada peserta BPJS dari pelayanan yang cepat dan cekatan.
2. Faktor pendukung dari ruang tunggu disediakan dengan fasilitas lengkap, pelayanan BPJS yang dilakukan tidak menemui kesalahan, ada biaya pengobatan gratis selain BPJS, pelayanan memadai yang khususnya pada rawat inap yang kondisinya selalu dijaga, gedung RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo sebagai pelaksanaan pelayanan selalu terawat, peserta BPJS pada rawat inap Flamboyan, RSUD meningkatkan ketersediaan sarana prasana yang dapat menunjang kenyamanan pasien dan seluruh pasien selama proses pelayanan BPJS, memaksimalkan ketersediaan sumber daya yang ada di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo.
 3. Faktor penghambat pasien tidak diperhatikan dan perawat tidak siaga pada saat pasien membutuhkan pertolongan, perawat dapat tugas rangkap, kurangnya petugas BPJS, kebersihan ruangan yang terlewatkan pada saat dibersihkan oleh *Cleaning Servis*, tenaga BPJS masih kurang dan kekurangan-kekurangan yang terjadi pada proses pelayanan BPJS, tidak diatasi oleh RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo tidak memberikan saran dan masukan kepada pihak BPJS.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Perawat RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo dapat memperhatikan pasien yang memerlukan pertolongan, perawat yang dibutuhkan tidak terkesan lambat dalam bekerja serta perawat bisa siaga saat pasien yang membutuhkan pertolongan tidak mendapatkan tugas lain.

2. Bagi pimpinan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, dapat memperhatikan kekurangan petugas kebersihan dan pimpinan menegur pimpinan kebersihan agar memperhatikan kebersihan seluruh ruangan yang digunakan.
3. Pimpinan RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, memperhatikan kekurangan-kekurangan yang terjadi pada saat proses pelayanan BPJS.

Daftar Pustaka

- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Baso, Moerad, H. M. 2003. "*Pembinaan SDM Berbasis Kompetensi*", USAHAWAN/ No. 02 / Th. XXXII / Februari.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : UGM Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi I, Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moleong, 2005. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Wijono, D. M. S., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya : Airlangga University Press.

Perundang-undangan :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Asas-asas Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).