



Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan

Mutia Kardina¹, Roni Ekha Putera^{2*}, Kusdarini³

^{1,2,3} Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas

*penulis korespondensi: roniekhaputera@soc.unand.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 October 2022

Received in revised form 22 September 2022

Accepted 03 November 2022

ABSTRACT

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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan 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 kaderisasi tentang tata cara pelayanan yang baik kepada pasien.

Keyword:

Kualitas Pelayanan, Pasien BPJS Kesehatan, RSUD M. Zein

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu masalah krusial yang seakan tidak

ada habisnya. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang

²roniekhaputera@soc.unand.ac.id

dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. 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 publik .

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.

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. Di samping 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.

Salah satu diantara pelayanan publik adalah pelayanan dibidang kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit kepada warga negara yang membutuhkan pelayanan.

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 efektivitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai unsur penentu dalam penilaian kualitas pelayanan rumah sakit.

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 ke peserta 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 sosial. 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, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan kepuasan.

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 nasional.

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

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 memersepsikan 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.

Fenomena yang peneliti temui di lapangan 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 muncullah 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 kerja sama dengan RSUD M. Zein Painan namun tidak bertugas dalam memberikan pelayanan kepada 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.

Motto dari RSUD M. Zein yaitu “Kesembuhan, Keselamatan, Kenyamanan, dan Kepuasan Pasien adalah Tujuan kami”. Namun, dari temuan peneliti di lapangan motto dari Rumah Sakit ini tidak sesuai dengan realitasnya, 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 maksimal.

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.

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. Di samping itu, rumah sakit ini terindikasi belum melakukan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi pasien BPJS karena RSUD M. Zein Painan sudah pernah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) namun tidak membuat laporan dari hasil survey tersebut. 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, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan.

METODE PENELITIAN

Metodologi sangat dibutuhkan agar dapat menemukan, mengolah dan memperoleh data akurat sehubungan dengan penelitian "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD M. Zein Painan".; Metode penelitian ini disebut metode kualitatif karena data yang dikumpulkan dan dianalisis lebih bersifat kualitatif.

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti *setting*, sumber, dan cara. Dari cara *setting*, pengumpulan data dapat dikumpulkan dalam kondisi alami. Sedangkan pengumpulan data dari sisi sumber dapat dikumpulkan dari berbagai sumber yang terbagi menjadi dua, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Selain itu, ditinjau dari sisi cara atau teknik pengumpulan data, lebih banyak dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi.

Pada tahap observasi ini, peneliti mengamati secara langsung terkait pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit kepada pasien yang menggunakan BPJS. Mulai dari pelayanan dari meja pendaftaran pasien, proses mengantre, dan juga ketika petugas kesehatan melayani pasien di ruang perawatan. Dengan mengamati di lapangan, peneliti lebih memahami konteks data dalam situasi sosial secara keseluruhan dan

memperoleh pandangan yang lebih lengkap.

Selanjutnya, proses wawancara dilakukan untuk mengkonsolidasikan data selama observasi yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Untuk memperoleh data yang akurat, peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang dianggap berkompeten dan mampu memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

Data-data yang diperoleh dari teknik dokumentasi merupakan data sekunder, yaitu diambil secara tidak langsung dari sumber datanya. Dalam penelitian ini diperoleh bentuk dokumentasi berupa peraturan-peraturan dan dokumen-dokumen terkait "Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan".

Proses analisis data dalam penelitian ini adalah proses pengumpulan dan penyusunan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi serta data-data lain yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD M. Zein Painan kepada pasien BPJS.

Menurut Miles & Huberman, kegiatan atau aktivitas dalam teknis analisis data dapat dibagi menjadi tiga;

Reduksi data; merupakan langkah awal dalam menganalisis data, yang mana bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan penelitian.

Penyajian data; merupakan kegiatan dalam bentuk menyajikan data secara jelas dan untuk memudahkan peneliti dalam memahami masalah-masalah yang diteliti. Pada proses penyajian data, peneliti merangkum dan menggambarkan secara umum penelitian yang telah dilakukan seperti lokasi

penelitian dan situasi saat melakukan penelitian.

Penarikan kesimpulan ; merupakan tahap akhir dalam kegiatan menganalisis data. Data-data yang telah dikumpulkan dan disajikan akan disimpulkan menjadi kesimpulan akhir yang akurat dan kredibel, karena proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti harus menemukan bukti-bukti yang kuat, valid, dan konsisten, sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan ketika menganalisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk menjelaskan fenomena pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS yang menyinggung tentang keadilan dan diskriminasi, maka penelitian ini menggunakan teori AG. Subarsono yang mengusung 3 indikator untuk mengukur pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diukur dari efisien, responsif, dan non-partisan.

Efisien, pada penelitian ini, efisien merupakan pelayanan yang diberikan oleh RSUD M. Zein Painan kepada pasien BPJS yang harga layanannya sesuai dengan yang telah ditetapkan dan pelayanan diberikan dengan prosedur mudah. Variabel efisiensi pada penelitian ini berdasarkan kepada indikator efisiensi menurut A.G Subarsono, yaitu indikator kepastian biaya pelayanan dan indikator kemudahan pemberian pelayanan.

RSUD M. Zein Painan sudah memenuhi indikator kepastian biaya bagi pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan aturan yang ada, dimana pasien BPJS Kesehatan tidak lagi mengeluarkan biaya pelayanan atau pelayanan tersebut dapat diperoleh secara gratis. Kecuali pasien mempunyai tunggakan iuran BPJS, sehingga untuk pelayanan BPJS tidak dapat digunakan sebelum pasien melunasi tunggakan tersebut. Hal ini dibuktikan

dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa pasien BPJS Kesehatan tentang biaya pelayanan, bahwa setiap pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan tidak mengeluarkan biaya sedikit pun untuk pengobatan. Karena setiap anggota BPJS Kesehatan, sudah membayar iuran setiap bulannya sesuai dengan ketentuan tertentu. Dalam memberikan kemudahan kepada pasien BPJS, petugas rumah sakit sudah menetapkan prosedur yang sederhana dan memberikan informasi persyaratan yang jelas kepada pasien. Di samping itu, rumah sakit sudah menggunakan fasilitas pendukung seperti adanya aplikasi e-reservasi untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, aplikasi ini masih terdapat kekurangan karena hanya bisa diakses oleh pasien yang sudah memiliki nomor rekam medik, artinya hanya bisa digunakan oleh pasien yang sudah pernah berobat di RSUD M. Zein Painan. Sedangkan bagi pasien baru, harus mengurus nomor rekam medis terlebih dahulu. Tentunya hal ini membutuhkan waktu yang lama sedangkan pasien membutuhkan pelayanan yang cepat. Sehingga pasien harus mengantre dulu untuk melakukan pendaftaran dan menerima nomor rekam medis dari petugas pendaftaran.

Responsif, dalam penelitian ini, responsif akan diukur melalui 2 indikator yaitu menyediakan sumber daya yang profesional dalam menyelenggarakan pelayanan memahami kebutuhan pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan, pelayanan harus diberikan oleh orang yang berkredibilitas dan berkompeten agar tidak terjadi perbuatan yang melawan hukum sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas. Tenaga kerja yang berkredibilitas adalah tenaga kerja yang berkompeten dan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Di samping itu, tenaga kesehatan yang berkredibilitas

yaitu tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan dan keahlian tertentu dalam ilmu kesehatan yang dapat dilihat dari pendidikan ketenagakerjaan di rumah sakit tersebut. RSUD M. Zein Painan sudah menyediakan tenaga kerja yang berkredibilitas, hal ini dibuktikan dengan pendidikan terakhir tenaga kesehatan maupun non kesehatan.

Selanjutnya, sebagai pihak yang memberikan pelayanan, petugas kesehatan RSUD M. Zein Painan harus mengetahui dan memahami kebutuhan pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS. Memahami kebutuhan pasien juga berarti menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pasien saat berobat di rumah sakit. Namun, pasien mengeluhkan terkait fasilitas ruang tunggu pihak rumah sakit dan juga ketersediaan obat bagi pasien BPJS. dapat diketahui bahwa prosedur pengadaan obat di rumah sakit cukup memakan waktu yang lama. Di samping itu, RSUD M. Zein Painan memiliki sebuah inovasi yang bernama "SIAPO CINTO" (Siap Apoteker *Conseling* Tentang Obat). Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan pasien dalam berkonsultasi terkait obat yang diberikan apoteker. Resep obat yang sudah diserahkan pasien kepada apoteker nantinya akan diantarkan ke rumah pasien, dan pasien dapat berkonsultasi secara face to face terkait obat yang diberikan. Namun, inovasi pelayanan ini tidak diberikan kepada seluruh pasien, artinya hanya kepada pasien tertentu saja.

Non-partisan, Pada penelitian ini, non-partisan berarti tidak bersikap diskriminasi kepada pasien yang berobat di RSUD M. Zein Painan. Setiap petugas kesehatan harus berlaku sama kepada pasien, tanpa membedakan pasien umum maupun pasien BPJS. Non-partisan dalam penelitian ini akan diukur melalui 2 indikator yaitu petugas ramah dalam memberikan pelayanan, dan memberikan sanksi yang tegas kepada petugas yang

melakukan tindakan diskriminatif dalam proses pelayanan publik.

Pihak RSUD M. Zein Painan sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS. Namun lain halnya yang dirasakan oleh pasien BPJS, yaitu pihak rumah sakit tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Pasien BPJS merasa kalau petugas kesehatan bersikap diskriminasi kepadanya. Di samping itu, pihak rumah sakit juga sudah pernah melakukan survei indeks kepuasan pasien khusus pasien BPJS, meskipun pasien pihak rumah sakit tidak membuat hasil laporan dari hasil survei tersebut. Namun petugas kesehatan RSUD M. Zein Painan akan selalu berupaya memberikan pelayanan yang bermutu kepada seluruh pasien.

SIMPULAN

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 kaderisasi tentang tata cara pelayanan yang baik kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA
- Siregar, Restu Riana. (2018). *Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di Rumah Sakit Adam Malik Medan Tuntungan*. SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatra Utara
- Trifira, Sintya. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. SKRIPSI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/MENKES/SK/XI/1992