

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I SUKADANA KABUPATEN KAYONG UTARA

Oleh :

**RANITA SUGIARTI<sup>1\*</sup>**

NIM. E1011171001

Isdairi<sup>2</sup>, Hairil Anwar<sup>2\*</sup>

Email : [ranitasugiarti@student.untan.ac.id](mailto:ranitasugiarti@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

## ABSTRAK

Pada penelitian ini mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan administrasi pada pasien Bpjs di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara. Motode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dan jenis penelitiannya Deskriptif. Pada penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori dari Zeithmal, Parasuraman dan Berry yang mengatakan bahwa ada lima indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Adapun hasil pada penelitian ini yaitu belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas, antara lain kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pada proses pelayanan seperti alat-alat medis lumayan memadai artinya masih kurang, tempat parkir yang sempit dan tidak rapi atau berantakan, dan juga jumlah tenaga kerja kurang yang mengakibatkan atau berdampak bagi kepuasan masyarakat yang menjadi menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ingin berobat atau pasien. Selain itu, lamanya pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien dan juga kurang tanggap terhadap pasien, serta kurangnya inisiatif petugas dalam menyampaikan efek samping dari obat yang telah diberikan, masih terdapatnya petugas yang tidak ramah, acuh dan cuek kepada pasien. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan pada penelitian ini adalah, meningkatkan penyediaan fasilitas seperti perluasan lahan parkir dan kerapian tempat parkir agar masyarakat yang ingin berobat tidak kesulitan dalam menempatkan kendaraannya dengan aman dan selamat, perlunya upaya penambahan tenaga kesehatan, kemudian saling membantu satu sama lain jika ada pasien yang kurang paham tentang bagaimana alur pelayanan di Rumah Sakit tersebut serta membangun sikap yang lebih sopan dan ramah serta kekeluargaan agar pasien leluasa dalam membeberikan keluhan penyakit yang diderita.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, pasien BPJS

## ***QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICE FOR BPJS PATIENTS IN SULTAN MUHAMMAD JAMALUDIN I REGIONAL GENERAL HOSPITAL, SUKADANA, KAYONG UTARA REGENCY***

Written by :

Ranita Sugiarti<sup>2\*</sup>

NIM. E1011171001

Isdairi<sup>2</sup>, Hairil Anwar<sup>2\*</sup>

Email: [ranitasugiarti@student.untan.ac.id](mailto:ranitasugiarti@student.untan.ac.id)

1. *Students of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak.*
2. *Lecturer of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University.*

### **ABSTRACT**

*This study describes the quality of administrative services for BPJS patients at the Regional General Hospital of Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana, North Kayong Regency. This research employs a qualitative method and is descriptive in nature. The theory used in this study is that of Zeithmal, Parasuraman, and Berry, who assert that five indicators directly affect service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings of this study indicate that the services provided by staff are not optimal, including a lack of facilities that support the service process, insufficient medical equipment, a narrow and untidy parking lot, and a shortage of workers. If services are not tailored to the needs of service users or patients, community satisfaction suffers. Additionally, the service staff is slow and unresponsive to patients, as is the staff's lack of initiative in communicating the side effects of the drugs administered. There are still some members of staff who are unfriendly and indifferent toward patients. The researchers concluded that the Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Regional General Hospital in North Kayong Regency should improve its facilities, including the expansion and cleanliness of parking lots, to ensure that people seeking treatment have no difficulty parking safely. There is a need for additional health workers to assist patients who do not understand how the hospital's services flow and to foster a more friendly and familial atmosphere in which patients feel comfortable complaining about their illness.*

**Keywords:** *Quality of Service, BPJS patients*

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik tingkat pusat maupun daerah, termasuk rumah sakit untuk melakukan survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi

barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan.

Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik seperti halnya dengan Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin Sukadana Kabupaten Kayong Utara yang bertugas memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara adalah Rumah Sakit tipe D yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas C. Pada saat ini

kemampuan rumah sakit tipe D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi. Pada Rumah Sakit ini terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai yaitu lamanya proses registrasi atau pendaftaran pada loket pendaftaran dan juga kerap dikeluhkan keluarga pasien dibenarkan oleh manajemen rumah sakit milik Pemkab Kayong Utara itu dikarenakan kurangnya jumlah petugas layanan yang seharusnya lebih dari 2 orang petugas tetapi pada saat pasien melakukan pelayanan sering dijumpai hanya 1 atau 2 orang saja yang menjaga loket pendaftaran. Menurut Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 pelayanan rawat jalan dengan indikator waktu layanan dirawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dengan diterima/dilayani oleh dokter yaitu 60 menit. Minimnya ruang-ruang layanan atau *space* di loket pendaftaran yang seharusnya pelayanan untuk pasien BPJS dan pasien Umum harus dipisah untuk mempercepat proses registrasi namun dikarenakan keterbatasannya jumlah petugas itu merupakan kendalanya dan juga sering di jumpai pasien yang merasa kurang nyaman dengan pelayanannya karena petugasnya kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Untuk waktu pelayanan masih terdapat permasalahan yaitu lama nya proses pelayanan registrasi

Ranita Sugiarti E1011171001  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan

pada loket pendaftaran di RSUD Sultan Muhammad Jamaludin I sehingga pada survey kepuasan masyarakat memperoleh nilai IKM sebesar 69,020 dengan kategori “C” atau “Kurang Baik” begitu juga dengan Kompetensi Pelayanan, Perilaku Pelaksana yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan dan juga diikuti dengan Sarana dan Prasarana yang masih kurang pada ruang tunggu pasien sehingga mendapat hasil survey kdengan kategori “C” atau “Kurang Baik” juga.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang telah dipaparkan yang dapat diidentifikasi:

1. Lamanya proses registrasi atau pendaftaran pada loket pendaftaran
2. Minimnya ruang-ruang layanan di loket pendaftaran dan layanan pasien BPJS dan pasien Umum tidak terpisah
3. Pasien merasan kurang nyaman dengan pelayanannya karena petugasnya kurang ramah dalam memberikan pelayanan

## 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah

penelitian, peneliti dapat memfokuskan pada permasalahan yaitu rendahnya kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin Sukadana Kabupaten Kayong Utara.

#### 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan oleh penulis, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara?

#### 5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara.

#### 6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Penjelasan hal tersebut adalah sebagai berikut:

##### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan pengetahuan ilmu administrasi

publik khususnya pada kajian manajemen pelayanan publik.

##### b. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi sebagai masukan dan motivasi untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh pimpinan agar lebih meningkatkan pelayanan publik.

2. Penelitian ini juga di harapkan mampu memberikan wawasan kepada masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat.

#### B. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Moenir (dalam Umam 2014:16-17), pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang didapatkan melalui hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

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

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2005:34), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan

peraturan yang ada. Pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Menurut pendapat Zauhar (dalam Eko 2006:6) menyatakan pelayanan publik adalah sebagai berikut : Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah untuk memenuhi atau memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan sesuai dengan kebutuhan dengan kejujuran serta bertanggungjawab kepada publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja

pelayanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Tidak dapat dipungkiri, bahwa untuk menghasilkan kualitas kinerja pelayanan publik tidak mudah. Banyak tantangan yang dihadapi, baik oleh individu pegawai maupun oleh organisasi yang menaunginya, terutama terkait hal komitmen dan konsistensi serta orientasi yang menjadi tujuan utama dalam pelayanan publik". Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2017:69). Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survey mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2011) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni *Tangible* (Nyata, Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, *Reliability* (Kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yaitu

Ranita Sugiarti E1011171001  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan

keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan dari bahaya resiko atau keragu-raguan dan *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 3. Manajemen Strategi Rumah Sakit

#### a. Rumah Sakit

*World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa "rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (Integral) dari organisasi sosial dan media, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif) kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif, dimana pelayanan keluarannya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga pusat untuk melatih tenaga kesehatan dan untuk penelitian bio-psiko-sosioekonomi-budaya". UU No.44 Tahun 2009; Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang, menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

#### b. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan Rumah Sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit adalah:

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.

3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.

4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit.

#### c. Sasaran Rumah Sakit

1. Masyarakat umum : golongan masyarakat yang bebas dan tidak terikat oleh instansi apapun. Mereka bebas memilih pelayanan rumah sakit manapun bila dikehendaki.

2. Masyarakat yang terkoordinir : masyarakat dalam suatu wadah organisasi misalnya: instansi, perkantoran, pabrik, hotel dan lain-lain. Dalam mencari pengobatan umumnya mereka terikat peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan tersebut, sehingga mereka tidak bebas menentukan rumah sakit mana yang diinginkan. Golongan ini menjadi sasaran potensial rumah sakit.

3. Masyarakat keluarga : masyarakat yang telah mempunyai langganan seorang dokter keluarga. Umumnya golongan ini bila memerlukan pelayanan rumah sakit selalu berkonsultasi terlebih dahulu dengan dokter keluarganya. Hubungan

*Ranita Sugiarti E1011171001  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan*

timbal balik dokter keluarga dengan pihak rumah sakit dalam arti komunikasi hasil rujukan.

#### d. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit

1. Penerapan konsep manajemen umum dalam sistem pelayanan rumah sakit

2. Koordinasi antara berbagai sumber daya di RS melalui serangkaian proses untuk mencapai tujuan rumah sakit.

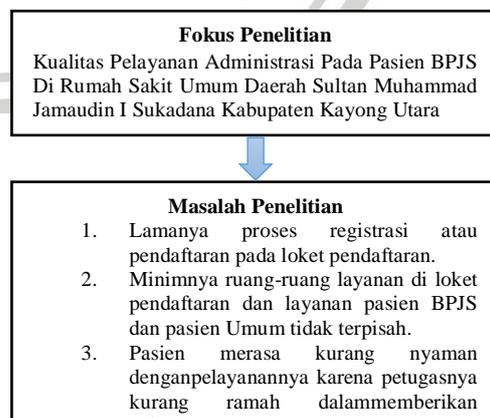
#### 4. Kerangka Pikir

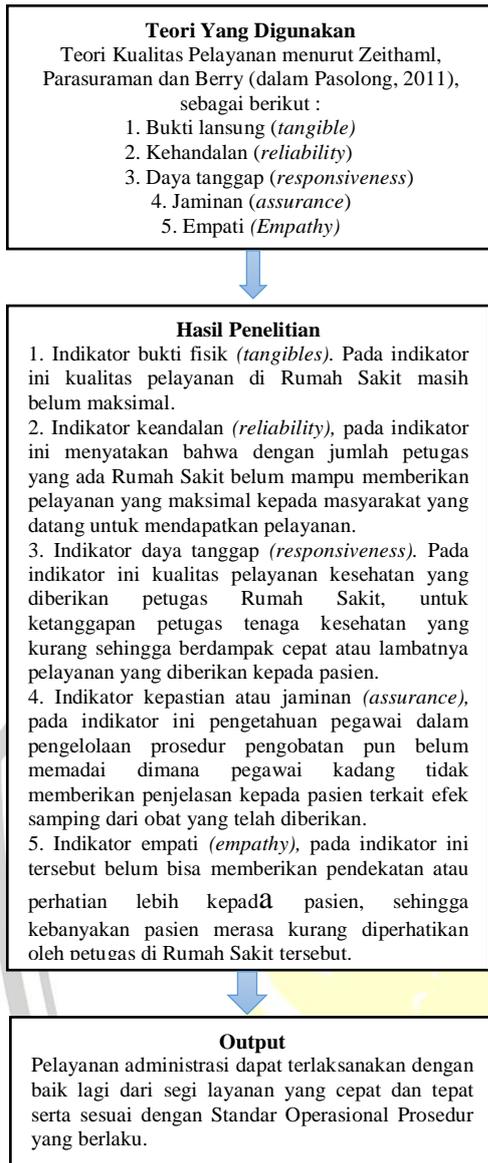
Pemerintah Daerah Kabupaten Kayong Utara pada tahun 2017 memulai Pembangunan Rumah Sakit dengan bantuan Kementerian Kesehatan melalui Dana Alokasi Khusus tahun anggaran 2017. Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara, terdapat hambatan/masalah yang sering dijumpai yaitu lamanya proses registrasi atau pendaftaran pada loket pendaftaran dan juga kerap dikeluhkan keluarga pasien dibenarkan oleh manajemen rumah sakit milik Pemkab Kayong Utara itu dikarenakan kurangnya jumlah petugas layanan yang seharusnya lebih dari 2 orang petugas tetapi pada saat pasien melakukan pelayanan sering dijumpai hanya 1 atau 2 orang saja yang menjaga loket pendaftaran. Waktu dalam proses registrasi pada loket pendaftaran menggunakan kategori kondisional atau menyesuaikan sehingga belum bisa ditentukan berapa lama proses registrasi

tersebut. Minimnya ruang-ruang layanan atau *space* di loket pendaftaran yang seharusnya pelayanan untuk pasien BPJS dan pasien Umum harus dipisah untuk mempercepat proses registrasi namun dikarenakan keterbatasannya jumlah petugas itu merupakan kendalanya dan juga sering di jumpai pasien yang merasa kurang nyaman dengan pelayanannya karena petugasnya kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Teori yang digunakan yaitu teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2011) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni *Tangible* (Nyata, Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, *Reliability* (Kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan dari bahaya resiko atau keragu-raguan dan *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### Kerangka Pikir





### C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Hidayat (2010:1), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut Punaji (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang,

Ranita Sugiarti E1011171001  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan

atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata.

Menurut Moleong (dalam Herdiansyah Harris 2010). Metode Kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Menurut Saryono (2010:1), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Subjek penelitian ini ditetapkan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Subjek dalam penelitian adalah orang yang mengetahui dan memahami permasalahan sesuai dengan aspek-aspek yang diteliti adapun dalam penentuan subjek penelitian penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *accidental sampling*.

Objek penelitian adalah apa yang akan diteliti oleh penulis. Jadi objek dalam penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin Sukadana Kabupaten Kayong Utara.

### D. Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman dan

Berry (dalam Pasolong, 2011:69) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan, yakni *Tangible* (Nyata, Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, *Reliability* (Kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, *Responsiveness* (Cepat Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan dari bahaya resiko atau keragu-raguan dan *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi indikator atau dimensi”, yaitu:

### 1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara ditinjau dari indikator bukti fisik (*tangibles*). Pada indikator ini kualitas pelayanan di Rumah Sakit masih belum maksimal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan juga pelayanan yang baik tentunya harus didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang baik juga, kondisi ruangan,

Ranita Sugiarti E1011171001  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan

kondisi lahan parkir dan juga kerapian ruangan serta sumber daya manusia (SDM) yang cukup. Keterbatasan peralatan medis di Rumah Sakit tersebut membuat pelayanan kesehatan tidak dapat memberikan secara maksimal sehingga harus diberikan rujukan ke Rumah Sakit yang lebih besar lagi. Kekurangan tidak hanya dialami pada peralatan medis saja, namun juga pada kondisi lahan parkir yang kurang luas dan masih berantakan. Selain itu kurangnya tenaga kesehatan yang terletak pada Dokter Spesialis.

### 2. Keandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara ditinjau dari indikator keandalan (*reliability*), pada indikator ini menyatakan bahwa dengan jumlah petugas yang ada di Rumah Sakit belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya tenaga kerja khususnya untuk Dokter Spesialis. Sehingga membuat pasien yang penyakit ringan di sepelekan dan itu membuat pasien merasa lama/lamban.

### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara jika ditinjau dari indikator daya

tanggap (*responsiveness*). Pada indikator ini kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas Rumah Sakit, untuk ketanggapan petugas tenaga kesehatan yang kurang sehingga berdampak cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien. Cepat atau lambatnya petugas menanggapi atau merespon pasien yang datang tergantung pada seberapa daruratnya penyakit yang diderita pasien. Hal ini dapat dilihat dari waktu tunggu pasien yang cukup lama sehingga masyarakat mengeluhkan hal tersebut.

#### 4. Kepastian atau jaminan (*assurance*)

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara jika ditinjau dari indikator kepastian atau jaminan (*assurance*), pada indikator ini Rumah Sakit tersebut dalam memberikan jaminan suda baik atau maksimal dan jam pelaksanaan operasional Rumah Sakit tersebut sudah dilaksanakan dengan baik. Tetapi, pengetahuan pegawai dalam pengelolaan prosedur pengobatan pun belum memadai dimana pegawai kadang tidak memberikan penjelasan kepada pasien terkait efek samping dari obat yang telah diberikan.

#### 5. Empati (*empathy*)

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara jika ditinjau dari indikator empati

(*empathy*), pada indikator ini Rumah Sakit tersebut belum bisa memberikan pendekatan atau perhatian lebih kepada pasien, sehingga kebanyakan pasien merasa kurang diperhatikan oleh petugas di Rumah Sakit tersebut. Pada indikator empati ini juga sering terdapat petugas yang kurang ramah dan cuek sehingga masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara. Dari beberapa indikator yang paling menjadi permasalahan yaitu pada indikator empati masyarakat atau pasien yang berobat masih sering diperlakukan kurang ramah dan cuek, itu yang sangat menjadi permasalahan pada penelitian ini.

### E. Penutup

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan administrasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara ditinjau dari indikator bukti fisik (*tangibles*). Pada indikator ini kualitas pelayanan di Rumah Sakit masih belum

maksimal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan juga pelayanan yang baik tentunya harus didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang baik juga, kondisi ruangan, kondisi lahan parkir dan juga kerapian ruangan serta sumber daya manusia (SDM) yang cukup. Keterbatasan peralatan medis di Rumah Sakit tersebut membuat pelayanan kesehatan tidak dapat memberikan secara maksimal sehingga harus diberikan rujukan ke Rumah Sakit yang lebih besar lagi. Kekurangan tidak hanya dialami pada peralatan medis saja, namun juga pada kondisi lahan parkir yang kurang luas dan masih berantakan. Selain itu kurangnya tenaga kesehatan yang terletak pada Dokter Spesialis.

2. Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara ditinjau dari indikator keandalan (*reliability*), pada indikator ini menyatakan bahwa dengan jumlah petugas yang ada Rumah Sakit belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya tenaga kerja khususnya untuk Dokter Spesialis. Sehingga membuat pasien yang penyakit ringan di sepelekan dan itu membuat pasien merasa lama/lamban.

3. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit  
Ranita Sugiarti E1011171001  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan

Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara jika ditinjau dari indikator daya tanggap (*responsiveness*). Pada indikator ini kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas Rumah Sakit, untuk ketanggapan petugas tenaga kesehatan yang kurang sehingga berdampak cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien. Cepat atau lambatnya petugas menanggapi atau merespon pasien yang datang tergantung pada seberapa daruratnya penyakit yang diderita pasien. Hal ini dapat dilihat dari waktu tunggu pasien yang cukup lama sehingga masyarakat mengeluhkan hal tersebut.

4. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara jika ditinjau dari indikator kepastian atau jaminan (*assurance*), pada indikator ini Rumah Sakit tersebut dalam memberikan jaminan sudah baik atau maksimal dan jam pelaksanaan operasional Rumah Sakit tersebut sudah dilaksanakan dengan baik. Tetapi, pengetahuan pegawai dalam pengelolaan prosedur pengobatan pun belum memadai dimana pegawai kadang tidak memberikan penjelasan kepada pasien terkait efek samping dari obat yang telah diberikan.

5. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong

Utara jika ditinjau dari indikator empati (*empathy*), pada indikator ini Rumah Sakit tersebut belum bisa memberikan pendekatan atau perhatian lebih kepada pasien, sehingga kebanyakan pasien merasa kurang diperhatikan oleh petugas di Rumah Sakit tersebut. Pada indikator empati ini juga sering terdapat petugas yang kurang ramah dan cuek sehingga masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara. Dari beberapa indikator yang paling menjadi permasalahan yaitu pada indikator empati masyarakat atau pasien yang berobat masih sering diperlakukan kurang ramah dan cuek, itu yang sangat menjadi permasalahan pada penelitian ini.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti, maka saran yang diberikan peneliti diharapkan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara khususnya pada pasien BPJS terhadap jasa kesehatan. Adapun saran-saran yang diberikan, sebagai berikut :

1. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada

*Ranita Sugiarti E1011171001*  
*Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Untan*

pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara pada aspek bukti fisik (*tangibles*), yaitu meningkatkan penyediaan fasilitas fisik seperti pada alat-alat medis, perlunya perhatian terhadap lahan parkir di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara agar dapat membangun tempat parkir yang lebih luas dan beraturan lagi, perlunya penambahan tenaga kesehatan khususnya pada bidang Dokter Spesialis yang di ungkapkan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara hanya 1 orang saja untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit tersebut, serta perlu adanya perhatian dari pemerintah mengenai sarana dan prasarana fasilitas yang dibutuhkan oleh Rumah Sakit tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang memadai dan mendukung suatu pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan yang ingin diharapkan dan dicapai.

2. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu dengan cara memberikan pelatihan yang lebih baik

dan berkualitas kepada pegawai di Rumah Sakit tersebut dan juga perlunya penambahan jumlah tenaga kesehatan khususnya pada bagian loket dan Dokter Spesialis.

3. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu dengan cara saling membantu satu sama lain jika pasien kurang mengerti mengenai alur di Rumah Sakit ada inisiatif untuk memberitahu dan juga petugas setidaknya bekerja sesuai dengan SOP juga meningkatkan sikap dan cara berpikir pegawai untuk menjalankan tugasnya serta melayani masyarakat sepenuh hati.

4. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara pada aspek kepastian atau jaminan (*assurance*), dalam pengelolaan prosedur pengobatan secara baik seperti meningkatkan pengetahuan petugas agar mampu menjelaskan terkait efek samping dari obat yang diberikan kepada pasien perlu ditingkatkan lagi.

5. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum

Daerah Sultan Muhammad Jamaludin I Sukadana Kabupaten Kayong Utara pada aspek empati (*empathy*), dalam menjalin komunikasi yang baik seperti memberikan perhatian lebih untuk dapat mengetahui kebutuhan pasien serta menerima kritik dan saran itu perlu ditingkatkan lagi agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Selain itu upaya yang juga tidak kalah penting yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan sikap ramah dan rasa kekeluargaan seperti halnya dengan memberikan pertanyaan kepada pasien, dengan begitu pasien merasa lebih nyaman dan leluasa mengungkapkan keluhan yang saat ini dia rasakan.

## F. Referensi

### Buku:

- Alimul Hidayat A.A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Heath Books.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Miftah, Thoha. 2008. *Perilaku Organisasi; konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Manajemen Pelayanan*

- Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta Rineka Cipta
- Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sinambela, Litjan poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan publik teori, kebijakan, implementasi*. Jakarta: bumi aksara.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Reformasi Pelayanan publik teori, kebijakan, implementasi*. Jakarta: bumi aksara.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sugiyono. (2013). *Metode dan Penelitian Kuantitatif dan R&D*. ALFABETA:Bandung.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Metode dan Penelitian Kuantitatif dan R&D*. ALFABETA:Bandung.

#### **Dokumen Resmi :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### **Jurnal :**

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangna Awal*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,

