

PELAYANAN KESEHATAN RUANG RAWAT INAP PESERTA PENGGUNA BPJS DI RSUD Dr. SOEDARSO KALIMANTAN BARAT

Oleh :
MAHADI SUMPRI
NIM. E01110081

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2016

e-mail : mahadisumpri@gmail.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS pusat di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat. Terdapat beberapa fasilitas yang kurang baik di dalam ruang rawat inap kelas III. Selain itu, ada juga masyarakat yang merasa kurang puas akan pelayanan yang didapat. Penelitian ini menggunakan konsep dari Moenir dimana perwujudan pelayanan yang didambakan adalah kemudahan, pelayanan yang wajar, perlakuan yang sama, serta pelayanan yang jujur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan pasien rawat inap peserta pengguna BPJS di RSUD Dr. Soedarso dilihat dari 4 aspek yang dapat menilai suatu pelayanan yang diberikan yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat sudah cukup, pelayanan yang wajar masih kurang baik, mendapatkan perlakuan yang sama masih kurang baik, mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang sudah cukup baik. Dari penelitian ini diharapkan dari pihak penyelenggara kesehatan baik itu dari pihak BPJS dan RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat bisa bekerja secara efektif, memperbaiki fasilitas yang ada, serta memperbaiki jalinan komunikasi antara pemberi pelayanan kesehatan dan penerima kesehatan, serta harus tanggap dalam berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pasien yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan diberikan agar semakin baik untuk kedepannya.

Kata-kata kunci: BPJS, RSUD Soedarso Kalimantan Barat, Pelayanan Kesehatan.

HEALTH SERVICE INPATIENT ROOM USER BPJS PARTICIPANS IN THE PROVINCIAL HOSPITAL Dr. SOEDARSO WEST KALIMANTAN

Abstract

Problems in the study was suboptimal services given by officer of the BPJS centre at the Provincial Hospital Dr. Soedarso West Kalimantan. There are still some facilities that are less well in the inpatient room clas III. In addition, there are also communities that feel less satisfied with the service they got. This research uses theories of embodient where moenir services in longing is the ease of service, reasonable, equal treatment, honest service. This study uses qualitative methods and descriptive approach. The results of this study indicate that inpatient health service participants user BPJS in Hospital Dr. Soedarso as seen 4 aspects which can assess a given service namely the ease in maintaining interest with fast service is already quite reasonable, service is still less well, getting the same treatment is still less well, getting an honest service and frankly already quite well. Recomendations are required from both health organizers were of the BPJS and Provincial Hospital Dr. Soedarso West Kalimantan could work effectively, improve existing facilities, as well as fix the interlacing of communication by patients and serve as materials for evaluation service are provided in order for the better for the future.

Keywords: BPJS, Provincial Hospital Soedarso West Kalimantan, Health Service.

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan di dalam pelayanan khususnya di bidang kesehatan di Indonesia saat ini belum bisa dikatakan baik. Banyaknya program yang diberikan oleh pemerintah justru tidak berjalan dengan semestinya. Para aparatur birokrasi yang ada di instansi belum bisa bertindak tegas mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi jauh dari kata standar. Dengan sikap aparatur birokrasi yang seperti ini, pemerintah diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif ke arah peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan tugas-tugas pelayanan masyarakat. Lembaga pelayanan masyarakat baik yang profit maupun non profit harus dapat lebih menunjukkan perannya dalam melayani kebutuhan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Namun untuk sekarang masyarakat tidak perlu merasa khawatir akan perbedaan pelayanan kesehatan dan kelayakan dalam mendapatkan penanganan kesehatan. Untuk menghadapi keadaan dunia yang sudah semakin maju, pemerintah membentuk suatu badan hukum yang bergerak di bidang kesehatan guna memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat golongan menengah ke bawah atau masyarakat yang tergolong

tidak mampu agar mendapatkan kelayakan di dalam pelayanan kesehatan. Untuk hal itu pemerintah membentuk suatu badan hukum yang bergerak di bidang kesehatan yang bernama BPJS.

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum publik yang dibentuk sesuai dengan undang-undang untuk menangani kesehatan masyarakat di Indonesia yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Dengan dibentuknya BPJS pemerintah mengharapkan jaminan kesehatan di Indonesia terjamin secara keseluruhan di lapisan masyarakat. BPJS dibentuk untuk melayani masyarakat dengan berbagai program-program yang telah dirancang untuk masyarakat di Indonesia.

Hingga kini, pelaksanaan BPJS yang dilakukan oleh PPK I (Puskesmas dan klinik) maupun PPK II (Rumah Sakit) di lapangan masih banyak menemui permasalahan. Beberapa fakta seperti susahnyap pasien BPJS saat mencari pengobatan di Puskesmas dan Rumah Sakit, sulitnya mencari ruang perawatan Rumah Sakit, serta lambatnya penanganan terhadap pasien BPJS. Banyaknya kasus penolakan Rumah Sakit terhadap pasien BPJS sampai saat ini masih menjadi masalah dalam pelaksanaan program BPJS.

Keluhan akan pelayanan juga dirasakan di Kalimantan Barat khususnya di

Pontianak. Pelayanan BPJS kesehatan di dalam praktiknya masih menuai keluhan dari masyarakat. Para peserta mengutarakan keluhannya terutama di bagian pelayanannya. Peserta BPJS merasa di anak tirikan oleh pihak rumah sakit dan puskesmas yang menaungi juga BPJS. Salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan pihak BPJS adalah RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat. Pelayanan di rumah sakit soedarso sejauh ini sudah berjalan dengan sangat baik. Rumah sakit yang telah berdiri sejak 10 Juli 1973 ini terus memberikan inovasi di dalam setiap pelayanannya. Hal ini membuat pasien yang berobat di rumah sakit soedarso merasa sangat nyaman akan pelayanan yang di berikan. Pihak manajemen sudah berusaha dengan baik memberikan kenyamanan untuk semua pasien baik peserta BPJS maupun peserta umum. Hal ini coba diwujudkan oleh petugas medis di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat dengan adanya SOP di setiap pemberian pelayanan. Untuk mencapai kepuasan masyarakat dan pelayanan yang berkualitas harus diiringi juga dengan petugas medis dan karyawan di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat dengan bekerja sangat maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah dari Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Peserta

Pengguna BPJS Di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

1. Kurang optimal pelayanan yang di berikan oleh petugas BPJS centre di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat.
2. Terdapat beberapa fasilitas yang kurang baik di dalam ruang rawat inap kelas III.
3. Masyarakat yang merasa kurang puas akan pelayanan yang di dapat.

Fokus penelitian dalam penelitian ini: “Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Kelas III di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat”. Berdasarkan fokus masalah tersebut, maka peneliti melakukan perumusan masalah yang nantinya akan memberikan gambaran pada pembahasan dalam penelitian ini: “Bagaimana Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Kelas III di RSUD Soedarso Kalimantan Barat?”

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan

Menurut Sianipar (dalam Rewansyah, 2011 : 52) pelayanan adalah : cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu/seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung tegas Moenir (2003 : 16).

Tentunya untuk mencapai kepuasan pelanggan, suatu lembaga atau instansi harus memiliki standar-standar untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Sebagaimana yang telah di kemukakan oleh Moenir (2003 : 41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang di dambakan adalah :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat-buat.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d) Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat di elakan hendaknya di beritahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Sinambela (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Konsep Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu badan layanan masyarakat yang tugas nya memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya dibidang kesehatan. Aditama (2006:3) menjelaskan bahwa rumah sakit berasal dari istilah *hospital* konon berakar dari kata latin *hostel* yang biasa digunakan di abad pertengahan sebagai tempat bagi para pengungsi yang sakit, menderita dan miskin. Lebih lanjut dijelaskan oleh Willan dalam Aditama (2006 : 4) mengatakan bahwa kata *hospital* berasal dari bahasa latin *hospitium*, yang artinya suatu tempat/ruangan untuk menerima tamu.

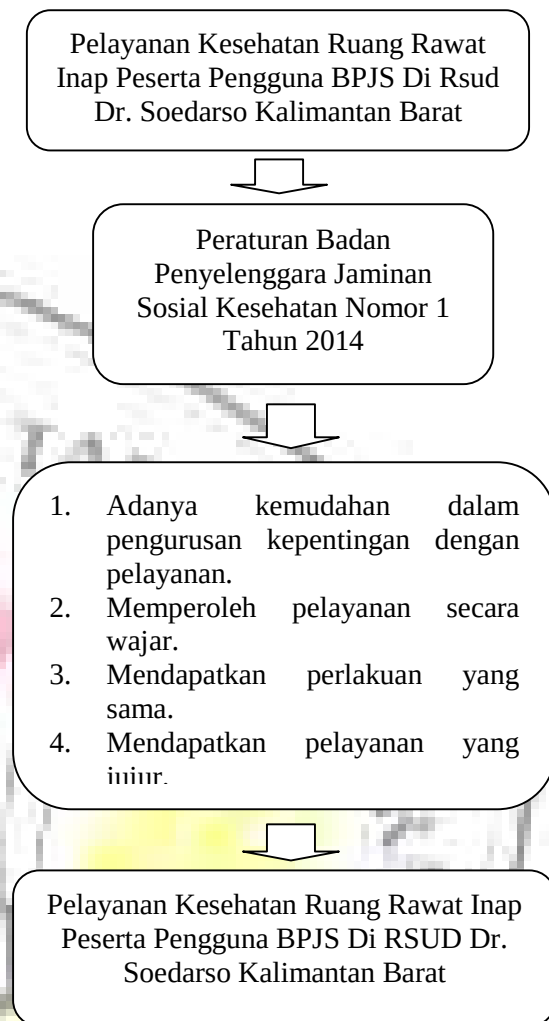
Pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit tentunya harus berjalan sesuai dengan

keinginan pasien, dimana di dalam pelayanan tersebut tidak mengandung unsur ingin mencari keuntungan untuk sebagian pihak namun untuk kesetaraan hak dalam menerima pelayanan. Pasien tentunya berhak untuk menuntut kelayakan yang di dapat pada saat diberikan pelayanan oleh pihak rumah sakit. Dan tentunya, rumah sakit bertugas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dimana rasa kepuasan itu lah nantinya akan menjadi tolak ukur bagi rumah sakit tersebut di mata masyarakat.

Sebagaimana yang dikutip oleh Griffith dalam buku *The Well Managed Community Hospital* dalam Aditama pada Manajemen Administrasi Rumah Sakit (2006:75) menyatakan bahwa pelayanan keperawatan mempunyai 5 tugas, yaitu :

- a. Melakukan kegiatan promosi kesehatan, termasuk untuk kesehatan emosional dan sosial.
- b. Melakukan upaya pencegahan penyakit dan kecacatan.
- c. Menciptakan keadaan lingkungan, fisik, kognitif dan emosional sedemikian rupa yang dapat membantu penyembuhan penyakit.
- d. Berupaya meminimalisasi akibat buruk dari penyakit.
- e. Mengupayakan kegiatan rehabilitasi.

Bagan Alur Kerangka Pikir Gambar 1



B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang mengungkapkan fenomena berkaitan dengan Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Peserta Pengguna Bpjs Di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat sebagai kajian untuk meneliti faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses pelayanan

tersebut, kemudian menjelaskan dalam suatu paparan hasil penelitian untuk diambil kesimpulan sesuai dengan hasil temuan di lapangan. Penentuan subjek penelitian dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada dan dijumpai. Adapun yang menjadi subjek penelitian yaitu :

- a. Koordinator BPJS cabang yang ada di RSUD Soedarso Kalimantan Barat.
- b. Perawat di RSUD Soedarso Kalimantan Barat.
- c. Pasien Pemegang Kartu BPJS di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat sebanyak 12 orang.

Objek dalam penelitian ini yakni difokuskan di RSUD Soedarso bagian pelayanan kesehatan ruang rawat inap kelas III peserta pengguna BPJS. Teknik pengumpulan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pelayanan kesehatan ruang rawat inap peserta pengguna bpjs di RSUD Dr. Soedarso kalimantan barat, peneliti melakukan penelitian secara mendalam tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan proses pelayanan menurut Moenir, yaitu Adanya kemudahan dalam pengurusan

kepentingan, Memperoleh pelayanan secara wajar, Mendapatkan perlakuan yang sama, Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang. Oleh karena itu penelitian melakukan pembahasannya sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat-buat.

Didalam memberikan pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan adalah yang sangat diharapkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan menjadi salah satu ujung tombak dalam pencapaian prestasi dari pihak pemberi jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin puaslah masyarakat akan pelayanan tersebut. Di dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. Soedarso kepada peserta pengguna BPJS sejauh ini sudah maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Yofen Dhamigus selaku Koordinator BPJS cabang yang ada di RSUD Soedarso Kalimantan Barat, bahwa pihak BPJS *centre* sudah melakukan antisipasi guna menghadapi masalah yang sedang di hadapi.

Selain itu, ibu Siti Rahmah juga menambahkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah

memenuhi kriteria. Pihak rumah sakit juga memperhatikan kebutuhan pasien dari awal masuk hingga keluar dari rumah sakit.

Hasil wawancara dengan beberapa pasien dan keluarga pasien pemegang kartu BPJS yaitu : Bapak Salim, Bapak Rafli, Bapak Nur Intang, Bapak Indra, Bapak Sutomo, Bapak Imam, Dan Bapak Agus.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelayanan terhadap peserta pengguna BPJS ini sudah baik. Namun masih terdapat sedikit kekurangan didalam pelaksanaannya. Tentunya permasalahan tersebut tidak sesuai dengan salah satu indikator pelayanan yang didambakan oleh Moenir yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat-buat. Karena kemudahan di dalam pelayanan yang diharapkan dari pasien adalah pada saat mendapatkan pelayanan maupun saat melakukan registrasi administrasi, serta klaim BPJS pasien tidak menemui kesulitan seperti apa yang diutarakan oleh informan di atas. Menyikapi permasalahan yang ada di dalam proses pelayanan peserta pengguna BPJS tentunya pihak rumah sakit harus melakukan tindakan inisiatif dan kreatif didalam melayani pasien. Dari pihak BPJS maupun rumah sakit sudah berusaha untuk memberikan

yang terbaik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Dapat disimpulkan dari beberapa hasil wawancara yang dituturkan oleh beberapa informan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap peserta pengguna BPJS sudah sesuai kriteria walaupun ada terdapat sedikit kesalahan kecil di dalam pelaksanaannya.

2. Memperoleh pelayanan secara wajar

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakat adalah suatu hal yang wajib. Pelayanan yang terbaik salah satunya harus dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing. Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan

suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka pasien cenderung tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Di dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS, pihak rumah sakit RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat mencoba mengaplikasikan bentuk dari pelayanan yang wajar dan dinilai sudah masuk dalam kriteria yang memuaskan. Namun tak jarang baik pihak rumah sakit maupun BPJS cabang yang ada yang ada di rumah sakit setempat mendapatkan beberapa laporan dari pasien peserta BPJS baik itu berupa keluhan dan pujian.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Bapak Yofen Dhamigus selaku koordinator BPJS yang ada di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat bahwa laporan yang didapat terkadang ada beberapa aspek yang dimana ada beberapa para pasien pemegang kartu BPJS yang masih belum mengerti akan proses rujukan yang seharusnya dilakukan. Karena pelayanan yang dilakukan tidak bisa serta merta langsung ke RSUD Dr. Soedarso. Tentunya ada beberapa puskesmas yang harus di datangi terlebih dahulu sebelum ke RSUD Dr. Soedraso.

Keluhan-keluhan dari pasien peserta BPJS juga didapatkan oleh salah satu informan yang bertugas sebagai perawat di

RSUD Dr. Soedarso di ruangan kelas III. Adapun keluhan yang disampaikan kepada Ibu Siti Rahma selaku salah satu kepala ruangan adalah tentang biaya obat yang dikeluarkan oleh pasien yang masih terbilang agak sedikit memberatkan pasien. Apa yang disampaikan oleh ibu Siti Rahma itu senada dengan beberapa pasien yang ada di ruang kelas III di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat yaitu Bapak Salim, Bapak Abdul dan Ibu Murniati.

Selain keluhan tentang prosedur pelayanan dan harga obat ada juga keluhan tentang kehadiran dokter yang dirasas kurang maksimal seperti keluhan yang didapat oleh salah satu perawat yang ada di RSUD dr. Soedarso Kalimantan Barat yaitu Ibu Yani bahwa banyak pasien yang mengeluhkan akan kehadiran dokter yang hanya dua hari sekali untuk memantau mereka.

Selain itu ada beberapa pasien yaitu Bapak Nur Intang, Bapak Indra, dan Riska yang menyatakan ketidaknyamanan mereka terhadap beberapa keluarga pasien yang lain karena tidak mengindahkan aturan tentang jam Besuch.

Penyelenggaraan proses pelayanan rumah sakit dilakukan oleh tenaga medis yang profesional yang teroganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta

pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Sudah sesuai nya pelayanan yang diberikan dengan SOP yang berlaku maka akan menunjang penilaian positif terhadap rumah sakit. Namun jika pasien tidak menemukan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, maka pasien sebagai pengguna jasa akan memiliki stigma negatif terhadap rumah sakit tersebut.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu

Didalam memberikan pelayanan pihak rumah sakit tentunya harus memperhatikan perlakuan yang mereka berikan kepada pasien sebagai pengguna jasa. Kesetaraan didalam mendapatkan pelayanan adalah suatu hal yang wajib bagi pihak rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan. Jika terdapat perlakuan yang berbeda antara satu pasien dan yang lainnya di satu ruangan yang sama maka pasien akan merasa dirugikan karena mereka sudah membayar iuran dengan harga yang sama dengan pasien lain. Berbicara tentang perlakuan terhadap pelayanan kesehatan terhadap pasien, tentunya ada jenis pelayanan kesehatan yang di berikan oleh pihak rumah sakit maupun dari pihak BPJS juga termasuk dalam hal yang harus dikaji lebih dalam tentang proses penyelegaraannya. Sebagaimana yang

telah diungkapkan oleh Bapak Yofen Dhamigus selaku koordinator BPJS di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat bahwa bentuk pelayanan yang diberikan ada dua yaitu pelayanan primer dan lanjutan. Serta didalam pemberian obat tidak pernah adanya penambahan biaya. Karena dari pihak BPJS sudah mengupayakan bahwa dari pihak developer agar terus melengkapi obat yang mereka rekomendasikan sehingga pasien terhindar dari penambahan biaya.

Selain itu ibu Siti Rahma menambahkan bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak Rumah Sakit sudah sangat open kepada pasien. Namun tidak menutup kemungkinan juga ada beberapa perawat yang terkadang masih bersikap kurang baik dan akan terus menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya.

Ibu Yani selaku perawat yang ada di RSUD Dr. Soedarso juga menambahkan bahwa koordinasi selama ini yang terjalin antara pihak BPJS dan RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat agar semakin ditingkatkan agar tidak merugikan pihak manapun.

Menurut penuturan dari beberapa pasien dan keluarga pasien yaitu Bapak Daeng Jasmani, Bapak Rafli, Riska, Bapak Abdul, Bapak Imam, dan Ibu Murniati bahwa pelayanan yang didapatkan sudah baik namun ada beberapa hal yang masih kurang mengenakan dan diharapkan bisa

menjadi bahan evaluasi untuk pihak Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang baik.

Keramahtamahan dalam melakukan pelayanan terhadap pasien rumah sakit dianggap sebagai dasar perilaku yang dapat dijadikan acuan dalam bersikap, karena penilaian pasien terhadap perilaku perawat yang bertugas dapat mereka rasakan, dimana hasil yang dicapai merupakan nilai kepuasan pasien yang telah dirawat di rumah sakit tersebut. Membahas tentang perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu maka juga akan membahas bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS dan rumah sakit sebagai pemberi jasa.

4. Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat di elakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kejujuran didalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dijunjung tinggi. Jika pasien mengetahui apa saja kendala yang mereka dapatkan maka akan meminimalisir terjadinya respon yang berlebih. Bilamana terdapat kendala yang menghambat proses pelayanan yang berlangsung maka yang bersangkutan

sebaiknya segera memberitahukan kepada pasien sehingga mereka tidak membuang waktu secara sia-sia dengan menunggu hal yang tidak pasti. Jujur dalam menyampaikan kondisi ketika mendapati kendala pada saat memberikan pelayanan juga sangat penting. Hal ini sudah coba dimaksimalkan dari BPJS cabang yang ada di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat dengan penuturan oleh koordinator dengan cara memberitahukan secara jujur baik itu masalah yang didapat dan kebanyakan pasien peserta BPJS sangat menerima dengan baik akan pemberitahuan tersebut.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Siti Rahma bahwa mereka terus memberikan pemberitahuan bilamana terjadinya hambatan seperti salah satunya ketidakhadiran dokter spesialis, dan para perawat terus melakukan koordinasi dengan terus menghubungi yang bersangkutan agar segera datang.

Selain itu hal yang senada juga dituturkan oleh salah satu perawat lainnya yaitu Ibu Yani dimana sudah dberlakukan sistem shift untuk mencegah kejadian yang tidak diinginkan.

Namun ada beberapa pasien yang merasa kurang puas karena sudah menunggu dari pagi namun baru diinformasikan beberapa jam setelah menunggu seperti yang di utarakan oleh Bapak Daeng Nur Intang, Bapak Indra, dan Bapak Rafli.

Kualitas pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan perasaan nyaman, terlindungi pada diri setiap pasien yang sedang menjalani proses penyembuhan dimana sikap ini merupakan kompensasi sebagai pemberi layanan dan diharapkan dapat menimbulkan perasaan puas pada diri pasien. Kebutuhan pasien akan kehadiran dokter spesialis yang menangani penyakit yang diderita haruslah dapat dipenuhi oleh pihak rumah sakit. Hal tersebut menjadi salah satu komponen penting yang harus ditingkatkan oleh pihak rumah sakit. Sebagaimana tugas rumah sakit umum itu sendiri adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

D. PENUTUP

a) Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat penulis simpulkan ke dalam beberapa bagian dari dimensi pelayanan, antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas registrasi administrasi BPJS cabang

yang ada di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat sudah cukup dan dari pihak rumah sakit dan pihak BPJS bisa memberikan solusi jika terdapat masalah didalam pelayanan yang diberikan.

2. Terdapat beberapa fasilitas yang kurang baik di dalam ruang rawat inap di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat. Ada beberapa komponen kecil yang berkaitan dengan fasilitas didalam ruangan yang tidak dilengkapi dan diperbaiki sehingga pasien dan keluarga yang menunggu merasakan ketidaknyamanan bila sedang beristirahat.
3. Terdapat beberapa perawat yang bersikap kurang ramah terhadap pasien. Meskipun hanya terdapat beberapa perawat saja hal ini juga turut menimbulkan komentar bernada miring terhadap sikap dari perawat tersebut.
4. Pihak rumah sakit dan BPJS sudah memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur yang mereka jadikan pedoman. Namun tak jarang didalam praktik nya masih terdapat beberapa kesalahan.

b) Saran

1. Untuk permasalahan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS cabang yang ada di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dan bisa melakukan koordinasi yang

lebih intensif antara rumah sakit dan BPJS centre yang ada di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat agar pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal.

2. Untuk fasilitas yang kurang baik tentunya dari pihak rumah sakit harus melengkapi dan memperbaiki fasilitas yang ada. Selain itu komponen-komponen kecil yang ada juga harus diperhatikan agar dapat menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu pasien dan keluarga pasien bisa merasa nyaman ketika beristirahat maupun melakukan aktivitas di dalam ruangan.
3. Untuk perawat yang bersifat kurang ramah sudah seharusnya perawat di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat mulai memahami komunikasi persuasif, verbal, dan nonverbal untuk lebih memahami apa yang diinginkan oleh pasien.

E. REFERENSI

1. Buku-buku

Aditama, Tjandra Yoga. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Moenir, H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan :Pengembangan model Kopnseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : STIA-LAN

Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama

Tangkilisan, S.Hessel Nogi. 2005, *Manajemen publik*, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Usman, Husaini. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, : Rajawali Pers

Woworuntu, Robert. 1997, *Standar Pelayanan Prima*. Jakarta : Pustaka Pelajar

Yuwono, Teguh. 2001. *Manajemen Otonomi Daerah : Membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru*. Semarang: Diponegoro University

2. Sumber Skripsi :

Permatasari, Ayu. 2012. *Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Kepada Masyarakat Miskin Di RSUD Soedarso Pontianak*. Pontianak : Fisip Untan.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurmafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : MAHADI SUMPRI
NIM / Periode lulus : E01110001 / II
Tanggal Lulus : 09 NOVEMBER 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA
E-mail address/ HP : mahadi.sumpri@gmail.com / 0857 5229 8650

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa ..PUBLIKA.....*) pada Program Studi ILMU ADMINISTRASI NEGARA Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

PELAYANAN KESEHATAN RUANG RAWAT INAP PESERTA PENGGUNA
BPJS DI RSUD Dr. SOEDARSO KAUAMAN TAN BARAT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara *fulltex*
☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal 1-3-2016

Dr. Arifin M. AB
NIP. 19710502 199701 1 002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 01-03-2016

MAHADI SUMPRI
NIM. E01110001

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*PUBLIKA/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sociologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)