

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
BAGI PASIEN PEMEGANG KARTU BPJS  
DI RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN KARIMUN**

**Cindy Meldina**

[cindymeldina21@gmail.com](mailto:cindymeldina21@gmail.com)

XL Center Tanjung Balai Karimun

**Hadi Susanto**

**Esa Wahyu Endarti**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the level of quality of administrative services for BPJS card holders in the General Hospital of Karimun District. The results of the study based on the quality dimension consisting of: Tangibles (direct evidence), patients stated that the officers in providing services were quite good with neat and polite clothing. Physical facilities such as waiting rooms are quite comfortable, queues are very organized, thus speeding up the service process. Reliability is quite good ie the patient is easy and the administration process is not complicated. Responsiveness (responsiveness) of employees to criticism and patient complaints, responded properly and immediately followed up. Besides that, employees are present at the service office on time, so that if there are patients who come directly served well. Assurance (discipline) is discipline, courtesy and friendliness of employees is quite good as evidenced by the patients who come welcomed by the employees to ask things they can help. Empathy of employees which includes attention to patients who come to the administration for patients BPJS card holders ask the needs of patients and provide explanations that are easily understood by the community at large.*

**Keywords:** *service quality*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun. Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas yang terdiri dari : *Tangibles* (bukti langsung), pasien menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik dengan berpakaian rapi dan sopan. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman, antrian sangat teratur, sehingga mempercepat proses pelayanan. *Reliability* (keandalan) cukup baik yaitu pasien mudah dan proses pengurusan administrasi tidak berbelit-belit. *Responsiveness* (daya tanggap) pegawai terhadap kritik dan keluhan pasien, ditanggapi dengan baik dan segera ditindak lanjuti. Disamping itu para pegawai hadir di kantor pelayanan tepat waktu, sehingga jika ada pasien yang datang langsung dilayani dengan baik. *Assurance* (jaminan) adalah kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai cukup baik yang dibuktikan dengan para pasien yang datang disambutan para pegawai untuk menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu. *Empathy* para pegawai yang meliputi perhatian kepada pasien yang datang ke bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS menanyakan keperluan kepada pasien dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pada umumnya.

Kata kunci: kualitas pelayanan

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2009). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pasien yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk rawat inap adalah kualitas pelayanan rumah sakit. Unsur-unsur yang membentuk layanan berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pengguna dan ketrampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Unsur-unsur dan komponen-komponen dasar dalam pelayanan sulit untuk diinventori, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah berkaitan dengan proses, dimana produk yang dinikmati oleh pengguna berupa pengalaman (Sulastiyono, 2010).

Derajat kesehatan masyarakat miskin masih sangatlah rendah di Indonesia. Kondisi ini diakibatkan oleh keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh factor kemampuan ekonomi. Seperti yang kita ketahui, biaya kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu menjadikan warga

miskin semakin jauh dalam hal pencapaian pelayanan kesehatan. Kendala factor social ekonomi ini memerlukan campur tangan pemerintah untuk melindungi warga miskin melalui kebijakan kesehatan. Hal ini tertuang dalam Konstitusi Negara dan Undang-Undang No 40/2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengamanatkan kepada pemerintah untuk memberikan perlindungan bagi fakir miskin, anak dan orang terlantar serta orang tidak mampu yang pembiayaan kesehatannya dijamin oleh Pemerintah.

Penjaminan pelayanan kesehatan, terutama untuk masyarakat, miskin akan memberikan sumbangan yang besar bagi terwujudnya kesehatan yang jauh lebih baik. Semakin baik status kesehatan penduduk suatu negara semakin baik pula tingkat perekonominya dengan demikian akan lebih mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat di negara tersebut.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. Dari pihak rumah sakit sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang dilakukan harus diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Prosedur penerimaan pasien menyangkut proses yang harus dilalui

pasien di bagian administrasi atau loket rumah sakit. Bagian administrasi rumah sakit yang merupakan tempat pertama yang didatangi pasien dituntut untuk memberikan pelayanan baik dan bermutu. Bentuk pelayanan administrasi suatu rumah sakit akan menentukan bagaimana kesan awal bagi pasien tentang sebuah rumah sakit.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Dwi Handayani (2013) dengan judul penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pemegang Kartu BPJS di RSUD Dr. Soetomo Surabaya". Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa semua variable kualitas pelayanan kesehatan (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variable *empathy*.

Selanjutnya penelitian Sudaryanto (2013) dengan judul penelitian : "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS di Puskesmas Bara-Baraya Makasar". Hasil analisis penelitian ini menggunakan SPSS 16,0 yang dapat menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari *tangible, empathy, reliability dan assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas layanan yang paling dominan adalah *reliability*.

Terakhir penelitian Siti Musdalifah (2013) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS di Rumah Sakit Islam Kota Magelang". Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan pasien, dimensi empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap semua pasien. Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## TINJAUAN TEORETIS

### Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Menurut Edvardsson (dalam Griselda dan Tagor Muda, 2010). Definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Menurut Wyckof (Lovelock, 2008), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (F Tjiptono, 2009).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah telah bersungguh-sungguh dan terus-menerus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi. Peran tersebut pada dewasa ini semakin dituntut akibat adanya perubahan-perubahan epidemiologic penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio-ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih efektif, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah

penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang No.23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar,2006).

Kinerja Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 2009 tentang perlindungan pasien. Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi.

Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar,2009). Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di rumah sakit yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu juga tentang sarana yang kurang

memadai, kelambatan pelayanan baik pelayanan medis maupun pelayanan administrasi, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Kualitas merupakan sesuatu yang harus diperhatikan perusahaan dalam menjual produknya. Oleh sebab itu, penjualan sangat berpengaruh pada perusahaan untuk meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh dan berkembang (Douglas dan Connor, 2003) Kualitas layanan menjadi lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)(Parasuraman dan Berry,2008).

Dimensi-dimensi tersebut sebagai **SERVQUAL**. Kelima dimensi kualitas layanan inilah yang akan menjadi *variable* dan akan dianalisis sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tampilan fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan. Bukti Fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan.

2. Keandalan (*Reability*)

Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Atributnya ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan, melakukan layanan pada saat pertama, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan dan mempertahankan rekor bebas cacat.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi layanan yang tepat pada pelanggan, mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

5. Perhatian (Empathy)

Perhatian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

### **Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan perawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan yang diderita oleh pasien (American Hospital Association, 1974; dalam Azwar, 2010). Sementara itu, dalam Sistem Kesehatan Nasional (2012) dinyatakan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi utama menyelenggarakan kesehatan bersifat penyembuhan dan pemulihan penderita serta memberikan pelayanan yang tidak terbatas pada perawatan di dalam rumah sakit saja, tetapi memberikan pelayanan

rawat jalan, serta perawatan di luar rumah sakit.

Efektivitas pelayanan kesehatan dalam bentuk pemberian dan pengobatan pasien bila semua pihak terkait dan mendukung kegiatan ini tidak berada dalam posisi sebagai "unit dari suatu system" menuju tercapainya yang telah disepakati. Mengacu pada pengelolaan rumah sakit yang senantiasa berusaha member pelayanan dan pengobatan sebaik-baiknya, "EHS IN HOSPITAL" dapat secara operasional didefinisikan sebagai "suatu system pengelolaan pelayanan di rumah sakit melalui jalur komunikasi untuk membentuk perilaku institusi guna tercapainya efektivitas serta mutu pelayanan yang optimal". (Ngatimin, 2000).

Mutu pelayanan kesehatan menurut WHO 2008 dalam Wijono (2008) adalah "penampilan yang pantas atau sesuai yang berhubungan dengan standar-standar dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan, dan kekurangan gizi.

Pengertian lain dari mutu pelayanan kesehatan keefektifan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang adalah sebagai berikut :

1. Untuk pasien dan masyarakat, mutu pelayanan berarti suatu empathy, respect dan tanggapan akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka, diberikan dengan cara ramah pada waktu berkunjung ke rumah sakit.
2. Dari sudut pandang petugas kesehatan, "mutu pelayanan berarti bebas melakukan segala sesuatu secara professional untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang maju, mutu peralatan yang baik dan memenuhi standar yang baik (state of the art).

3. Dari sudut pandang manajer (administrator), mutu pelayanan tidak berhubungan langsung dengan tugas mereka sehari-hari, namun tetap sama pentingnya. Untuk para manajer focus pada mutu akan mendorongnya untuk mengatur staf, pasien dan masyarakat dengan baik.
4. Bagi yayasan atau pemilik rumah sakit, mutu dapat berarti memiliki tenaga profesional yang bermutu dan cukup. Pada umumnya para manajer dan pemilik institusi mengharapkan efisiensi dan kewajaran penyelenggaraan pelayanan, minimal tidak merugikan dipandang dari berbagai aspek seperti tiadanya pemborosan tenaga, peralatan, biaya dan waktu.

## **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**

### **1. Pengertian dan Dasar Hukum**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan social (UU No 24 Tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar pemerintah. Sebagai dasar hukum pengelolaan BPJS, yaitu:

- a. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Kesehatan;
- b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial;

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan;
- d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

### **2. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan**

#### **a. Hak Peserta**

- 1) Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan;
- 2) Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan; dan
- 4) Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.

#### **b. Kewajiban Peserta**

1. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I;
3. Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
4. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian yang bersifat

kualitatif tidak hanya mengungkapkan peristiwa riil, tetapi juga mengungkapkan nilai tersembunyi (hidden value) terhadap informasi-informasi yang bersifat deskriptif, dan secara relative berusaha mempertahankan keutuhan objek yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kabupaten Karimun dahulu hanya mempunyai Puskesmas Tanjung Balai. Seiring dengan pemekaran kecamatan yang jadi kabupaten hingga saat ini, Karimun mempunyai 9 Puskesmas dan 1 RSUD, sebagai pusat rujukan tingkat Kabupaten.

Pada kepemimpinan Bupati Karimun yang pertama, yaitu H. Muhammad Sani, awal RSUD didirikan dengan nama Rumah Sakit Karimun dilakukan soft launching pada tanggal 22 April 2002 dengan direktur pertamanya adalah dr. Zufri Taufik. Setelah fase persiapan berhasil dilakukan grand opening pada tanggal 12 oktober 2003 sejalan dengan HUT Kabupaten Karimun ke 4, dengan surat izin pelayanan kesehatan nomor 01/445/DK/IX/2003 dari dinas Kesehatan Karimun.

Pada awal pembukaan RSUD Karimun mempunyai pelayanan 4 spesialisasi dasar yaitu spesialisasi penyakit dalam, spesialisasi kebidanan dan kandungan, spesialisasi anak dan spesialisasi bedahan serta 2 pelayanan spesialisasi tambahan yaitu spesialisasi anestesi dan radiolog. Selain itu Rumah Sakit Karimun juga mempunyai klinik umum dan klinik gigi

Pada tahun 2004 terjadi perubahan status Rumah Sakit Karimun dari BUMD menjadi RS milik pemerintah daerah, dengan nama RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARIMUN melalui peraturan Daerah Kabupaten Karimun no 6 tahun 2004 tentang SOTK RSUD Kabupaten Karimun.

### **Hasil Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan pokok dalam penelitian ini terdapat kualitas

pelayanan lima dimensi yaitu:

### ***Tangibles*** (bukti langsung)

Pelayanan administrasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melengkapi berbagai kebutuhan maupun keperluan yang diinginkan oleh masyarakat atau pasien pemegang kartu BPJS sudah melengkapi berbagai fasilitas untuk memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik dengan berpakaian rapi dan sopan. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman, dan ruangnya cukup besar. Pasien dipanggil berurutan sesuai nomor antrian dengan tertib, antrian sangat teratur, sehingga memperlancar para pasien untuk berobat.

### ***Reliability*** (keandalan)

Bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun selalu berusaha untuk mengupayakan pelayanan yang terbaik dan cepat serta berusaha memuaskan bagi pasien pemegang kartu BPJS sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Bersasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pasien sudah mengetahui prosedur persyaratan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan karena di loket pendaftaran sudah terdapat papan informasi mengenai alur pelayanan baik alur pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.

Berkaitan dengan proses pelayanan administrasi dan upaya yang dilakukan oleh bagian administrasi bagi pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun cukup baik dan mudah serta proses pelayanannya tidak berbelit-belit. Disamping itu pasien pemegang kartu BPJS sudah mengetahui prosedur persyaratan yang ditetapkan.

### **Responsiveness** (daya tanggap)

Bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun mengupayakan agar para staf siap membantu pasien dalam proses pengurusan dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pasien berkaitan dengan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tentang *responsiveness* atau daya tanggap pegawai terhadap kritik dan keluhan pasien, ditanggapi dengan baik dan segera ditindak lanjuti. Disamping itu para pegawai hadir di kantor pelayanan tepat waktu, sehingga jika ada masyarakat yang datang langsung dilayani dengan baik.

### **Assurance** (jaminan)

Jaminan pelayanan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun mempunyai komitmen memberikan pelayanan dalam bentuk kesopanan dan dapat dipercaya yang harus dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS.

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan tentang kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai cukup baik dan upaya yang dilakukan oleh bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya budaya 5 S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun).

### **Empathy**

*Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten

Karimun berupaya memberikan kemudahan dan tanggap dalam melakukan hubungan komunikasi dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien BPJS.

Kesimpulan dari wawancara dengan beberapa informan, *Empathy* para pegawai yang meliputi perhatian kepada pasien yang datang ke bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun menanyakan keperluan kepada pasien dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien pada umumnya. Perhatian pegawai bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS cukup baik, karena pada saat masyarakat datang mereka langsung menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu terhadap proses pelayanan yang akan dilakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus dibawa dalam proses pelayanan administrasi.

### **Pembahasan**

Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan bagi setiap organisasi pemerintah. Pengukuran kualitas pelayanan merupakan penilaian atas kinerja sebuah organisasi. Namun pengukuran kualitas pada pelayanan pada umumnya tidak nampak. Masyarakat sebagai konsumen mempunyai peranan yang sangat besar terhadap penilaian kualitas pelayanan publik.

Dalam memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat diharapkan pemberi pelayanan dapat terus menerus memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Maka diharapkan dukungan masyarakat, pegawai maupun pemerintah untuk terus memperbaiki dan mencari inovasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adapun aspek yang menjadi fokus dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi bagi pasien pemegang Kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun adalah *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability*

(keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy*.

Pada era sekarang ini tuntutan masyarakat semakin tinggi. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparansi, keterbukaan dan tanggung jawab yang diharapkan oleh masyarakat. Semakin tingginya tuntutan masyarakat maka organisasi sektor publik wajib terus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun sebagai organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat maka bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun diharapkan mengerti dimensi-dimensi yang dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pelayanan bidang kesehatan.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dikaji masalah kualitas pelayanan khususnya pelayanan bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun diharapkan terus melakukan perbaikan untuk dapat memberikan kepuasan. Dengan mengukur dimensi kualitas pelayanan maka dapat dilihat secara langsung kepuasan pasien pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Tangibles** (bukti langsung)

Berkaitan dengan tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai dalam kelancaran proses pelayanan, bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten

Karimun sudah melengkapi berbagai fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman. Karena menurut Barata (2004) mengenai fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*), menyediakan berbagai fasilitas penunjang yang diperlukan untuk melakukan tindakan pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Ruangannya cukup luas dan ada sarana panggilan, serta antrian yang teratur, sehingga memperlancar para pasien dalam memperoleh pelayanan. Kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori Moenir (2009) menyatakan untuk ruang tunggu yang luas dan banyak loket / pintu (*gate*) sangat perlu fasilitas alat panggilan yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.

Adapun Sarana komunikasi yang berupa papan pengumuman juga jelas dan terinci. Pasien dapat melihat syarat-syarat yang ditetapkan di papan informasi atau menanyakan langsung kepada petugas/pegawai. Hal ini sudah sesuai dengan teori Moenir (2009) yang menyatakan bahwa ruang informasi dilengkapi dengan bahan-bahan penting yang secara umum ingin diketahui orang-orang yang berkepentingan. Ruang informasi sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan kenyataan dilapangan para pasien tidak mengalami kendala dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan. Syarat-syarat yang diminta dalam proses pelayanan kesehatan pada umumnya dapat dipenuhi oleh para pasien. Dari pengamatan dan hasil dilapangan adanya kesesuaian dengan teori Moenir (2009) pelayanan secara umum yang didambakan adalah kemudahan dalam kepengurusan, kepentingan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan.

Demikian juga sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet sangat membantu pasien untuk melakukan sebagian dari aktivitasnya

yang biasanya dikerjakan atau dilakukan di rumah. Karena menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **Reliability** (keandalan)

Keandalan dalam memberikan pelayanan adalah merupakan harapan publik, mengingat di masa sekarang banyaknya kesibukan-kesibukan yang dialami sekelompok orang, maka keandalan yang didalamnya termasuk ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan merupakan penilaian kualitas yang diprioritaskan.

Proses pelayanan kesehatan bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun tidak berbelit-belit. Berdasarkan kenyataan dilapangan pasien tidak mengalami kendala dalam melaksanakan proses pelayanan kesehatan. Syarat-syarat yang diminta dalam proses pelayanan kesehatan bagi pasien pemegang kartu BPJS, pada umumnya dapat dipenuhi oleh pasien.

Dari pengamatan dan hasil dilapangan adanya kesesuaian dengan teori Moenir (2002) pelayanan secara umum yang didambakan adalah kemudahan dalam kepengurusan, kepentingan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan serta waktu yang tidak terlalu lama. Dengan demikian waktu pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **Responsiveness** (daya tanggap)

Dalam kaitannya dengan daya tanggap terdapat beberapa hal di

dalamnya, diantaranya adalah kemauan baik dari pemberi pelayanan. Dari hasil penelitian, bahwa respon atau daya tanggap pegawai dalam memberi pelayanan kesehatan bagi pasien pemegang kartu BPJS sudah cukup baik. Oleh karena itu masyarakat merasa bahwa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh petugas. Sesuai pendapat Moenir (2009) sasaran pelayanan adalah kepuasan dalam arti sejauh mana petugas di bidang pelayanan melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan penuh ikhlas dan tanggung jawab.

Hal lain yang berhubungan dengan daya tanggap adalah kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan observasi di lapangan, pegawai bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun juga memberikan waktu pelayanan sesuai jam kerja yang telah ditentukan, setiap masyarakat yang datang tidak terlalu lama menunggu untuk melakukan proses pelayanan kesehatan.

Dari gambaran kejadian tersebut memang tampak kesediaan petugas dalam memberikan waktu khusus untuk pelayanan sudah baik. Dalam memberikan pelayanan pada prinsipnya harus diberikan secara merata tanpa adanya sikap atau perasaan membedakan satu sama lain.

Daya tanggap merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas. Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Feigenbaum dalam Nasution (2005) mengemukakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya

kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.

Jadi daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan hal yang memegang peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat, sehingga organisasi baik publik maupun swasta berlomba-lomba untuk dapat menarik pelanggan dengan layanan yang dihasilkan karena pelayanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik, sehingga terciptanya *good governance*.

Menurut United Nations Development Programme (UNDP) (dalam LAN 2000), mengajukan salah satu karakteristik *good governance* adalah Responsiveness, yakni lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani stakeholders. Sedangkan menurut Oetoyo (2003), bahwa *Good Governance* dapat dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab, efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu *good governance* juga merupakan penyempurnaan pada sistem administrasi negara secara menyeluruh, didalamnya mengandung unsur utama antara lain terdiri dari akuntabilitas, transparansi, partisipatif dan kepastian hukum.

#### *Assurance* (jaminan)

Jaminan ini akan dapat menambah kepercayaan masyarakat pengguna jasa dan keyakinan mereka atas petugas pemberi pelayanan. Untuk mewujudkannya dibutuhkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sopan santun. Berdasarkan pengamatan langsung di bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pasien pemegang kartu BPJS. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Barata (2004) berkomunikasi berjalan lebih komunikatif, komunikator harus mampu menempatkan diri sebagai pengirim pesan yang baik

dengan segala ide dan gayanya dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal. Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik, seperti tingkat kesopanan dan keramahan kepada pasien. Bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun telah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat.

Kaitannya dengan pemberi pelayanan yang harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas. Hal ini yang harus diperhatikan setiap instansi, kantor dalam memberikan pelayanan. Dalam faktor ini dilihat dari para aparatur yang memberi layanan bersikap sopan, ramah dan ikhlas terhadap pasien yang mengurus pelayanan kesehatan.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat, sehingga terwujud pelayanan prima (*Excellent Service*).

Kaiannya dengan pelayanan prima menurut Barata (2004) adalah upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada pelanggan atau konsumen dengan cara memberikan atau memfasilitasi kemudahan dan pemenuhan kebutuhan, serta mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Keberhasilan pelayanan prima tergantung kepada penyelarasan dalam kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab

Jadi pelayanan prima (*Excellent Service*) adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga memberikan kepuasan yang optimal dengan cara menggabungkan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan.

## *Empathy*

*Empathy* merupakan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepedulian pegawai bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun cukup baik, karena pada saat pasien datang mereka langsung menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu terhadap proses pelayanan kesehatan yang akan dilakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus dibawa dalam proses pelayanan bagi pasien pemegang kartu BPJS. Hal ini sesuai dengan Parasuraman bahwa *empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Jadi *empathy* dalam memberikan pelayanan adalah menunjukkan adanya perhatian atau kepedulian terhadap pengguna jasa secara individual. Komponen empati ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan informasi, kepedulian terhadap masalah yang dihadapi publik, perlakuan yang sama dan adil terhadap semua pihak yang membutuhkan layanan tanpa membedakan satu dengan lainnya.

## SIMPULAN

*Tangibles* (bukti langsung), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun sudah melengkapi berbagai fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman dan luas. *Reliability* (keandalan), berdasarkan kenyataan dilapangan pasien tidak mengalami kendala dalam melaksanakan proses pengurusan pelayanan. Syarat-syarat yang diminta dalam proses pelayanan kesehatan pada umumnya dapat dipenuhi oleh pasien dan tidak berbelit-belit.

*Responsiveness* (daya tanggap), dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa

respon atau daya tanggap pegawai dalam memberi bantuan kepada pasien sudah cukup baik. Oleh karena itu pasien merasa bahwa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh petugas bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun. *Assurance* (jaminan), berdasarkan pengamatan langsung dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pasien pemegang kartu BPJS.

*Empathy*, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepedulian petugas bagian administrasi bagi pasien pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit Umum Kabupaten Karimun cukup baik, karena pada saat masyarakat datang petugas langsung menanyakan hal-hal yang bisa dibantu terhadap proses pelayanan kesehatan yang akan dilakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus dibawa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 2009. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2010. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2010. *Service 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Julia, Brannen. *Memadu Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Mardalis. 2009. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Bumi Aksara. Jakarta.

- Moenir, A, S. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mudrajad, Kuncoro, 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Bagaimana Menulis Tesis?* Erlangga. Surabaya.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistiyatuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-masalah Sosial*". Gava Media. Jogjakarta.
- Razak, Amran. 2010. *Politik Kesehatan Gratis Antara Janji Dan Kenyataan*. Adil Media. Makassar.
- Ruslan, Rosadi. 2009. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tengker, Freddy. 2007. *Hak Pasien*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambella, Lijan P dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Subyantoro, Arief dan FX. Suwanto. 2007. *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial.