

ANALISIS PELAYANAN MEDIS TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN DENGAN BPJS DI RSUD OTO ISKANDAR DI NATA

Muhammad Angqy Fadlian Rahman^{1*}, M. Hamdan²

¹Prodi Manajemen, Fakultas Manajemen Rumah Sakit
Universitas Teknologi Digital

*email : muh10119148@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyse medical services for outpatients with BPJS at Oto Iskandar Di Nata Hospital. The research method used in this study is the Mixed Method, which is a combination of descriptive qualitative. Respondents in this study were 30 outpatient BPJS participants, who were taken by accident. There are two data collection techniques, namely primary data and secondary data. Primary data is carried out by means of questionnaires, interviews, and observations. Secondary data collection techniques, namely documentation, literature study, descriptive statistical analysis techniques. The results of research on outpatient medical services with BPJS at the Oto Iskandar Di Nata Hospital were classified as the answer where the results were obtained. The number of results from 10 answers AGREE was: 10 Questions = 92.87%. It can be concluded that the service at the Oto Iskandar Di Nata Hospital is quite good.

Keywords: BPJS Program, Outpatients, Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan medis terhadap pasien rawat jalan dengan BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Mixed Method* yakni penggabungan antara Kualitatif deskriptif. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang pasien rawat jalan peserta BPJS, yang diambil secara *accidental* (kebetulan). Teknik pengumpulan data ada dua yaitu data primer dan data sekunder, data primer dilakukan dengan cara Kuesioner, Wawancara, dan Observasi. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu Dokumentasi, Studi Kepustakaan, Teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian pelayanan medis pasien rawat jalan dengan BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata diklasifikasi jawabanya dimana mendapat hasil Jumlah dari hasil 10 jawaban SETUJU adalah: 10 Pertanyaan = 92,87%. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada RSUD Oto Iskandar Di Nata adalah cukup baik.

Kata kunci: Pasien Rawat Jalan, Pelayanan, Program BPJS

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes No. 147 tahun 2010 tentang perijinan rumah sakit menjelaskan pengertian dan jenis-jenis rumah sakit, yang mana bahwa rumah sakit adalah suatu institusi yang membantu pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan menyediakan beberapa pelayanan seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Lalu untuk jenis-jenis rumah sakit itu terdiri dari rumah sakit umum yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan hanya pada satu atau beberapa jenis penyakit tertentu, rumah sakit publik ialah rumah sakit yang pengelolaannya secara langsung oleh pemerintah dan badan hukum yang bersifat nirlaba, dan rumah sakit privat ialah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan bertujuan profit dan berbentuk perseroan terbatas.

Lalu bersumber dari Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksud dengan Rumah Sakit dapat dikatakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan pada perorangan atau masyarakat secara menyeluruh dengan memberikan fasilitas rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pengertian Pelayanan menurut Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 pengertian upaya atau pelayanan kesehatan adalah bisa diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dalam peningkatan kesehatan masyarakat termasuk dalam pencegahan dan pengobatan penyakit, peningkatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat.

Pengertian Rawat Jalan berdasar pada Keputusan Menteri Kesehatan No. 66/MENKES/11/1987 yang dimaksud Rawat Jalan dan Pelayan Rawat Jalan dapat diartikan bahwa rawat jalan adalah pelayanan yang memberikan penjelasan

secara langsung kepada pasien yang datang ke rumah sakit atau puskesmas tanpa pasien harus menginap di rumah sakit atau puskesmas, serta pelayanan rawat jalan adalah kegiatan melayani pasien dengan beberapa unit yang terdiri atas poliklinik umum, poliklinik spesialis, dan unit gawat darurat.

Pada kenyataannya pelayanan adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang secara langsung dan rutin yang meliputi seluruh kehidupan dalam bermasyarakat. Proses yang dilakukan termasuk dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa yang dapat dipahami secara langsung bahwasannya pelayanan merupakan salah satu proses untuk memenuhi kebutuhan dengan cara memberikan tindakan kepada orang lain secara langsung. Jadi dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan adalah suatu kegiatan dengan maksud memberikan bantuan yang diperlukan oleh orang lain termasuk oleh pasien.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Sedangkan pelayanan menurut istilah adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain yang bertujuan memperoleh imbalan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih dapat dipahami bahwa pelayanan itu berupa produk yang tidak dapat dilihat dan juga digenggam oleh manusia.

Lalu pengertian yang lebih mudah dipahami diberikan oleh Gronroos yang mana bisa dijelaskan bahwasannya pelayanan itu termasuk aktivitas yang bersifat tidak terlihat dan juga tidak bisa dirasakan dengan rabaan yang terjadi dikarenakan adanya interaksi antara satu orang dengan orang lainnya atau hal lainnya yang diberikan oleh perusahaan tertentu.

Kotler dalam Taufiq Amir memberikan penjelasan yang dapat diartikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang mana pada dasarnya tidak berwujud.

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat diartikan bahwasannya pelayanan adalah produk yang tidak dapat dilihat secara langsung oleh mata manusia dengan bertujuan untuk memenuhi suatu kebutuhan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah *Mixed Method* yang mana penelitian ini adalah kombinasi antara metode kualitatif dan kuantitatif dengan tujuan dapat memberikan hasil yang rasional, empiris (teramati) dan sistematis yang mempunyai kriteria tertentu yaitu *valid*. *Valid* menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah sakit Oto Iskandar Di Nata yang berlokasi di Jl. Raya Gadung Tutuka, Desa Cingcin, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Peneliti memaparkan data-data yang diperoleh dari wawancara dan pembagian pertanyaan menggunakan kuesioner kepada para Pasien Rawat Jalan yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Oto Iskandar Di Nata sebanyak 30 responden. Data yang diperoleh hasil dari pertanyaan kuesioner tersebut merupakan data primer penelitian yang mengacu pada indikator mutu Rumah

Sakit menurut KEMENKES RI Pasal 4 Ayat 4 yaitu:

1. Tersedianya alat kebersihan tangan di RSUD Oto Iskandar Di Nata.
2. Para Petugas di RSUD Oto Iskandar Di Nata menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti Masker dan yang lainnya.
3. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata mengisi identitas Pasien dengan baik dan benar.
4. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata bertanya mengenai keluhan Pasien secara detail.
5. Para Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata melayani dengan sigap dan tanggap.
6. Dokter di RSUD Oto Iskandar Di Nata datang tepat waktu.
7. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata melaporkan hasil lab secara detail.
8. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata memberi arahan tentang alur klinis secara bertahap.
9. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata memperhatikan Pasien yang datang dan mencegah terjadinya hal tidak diinginkan terhadap Pasien.
10. Pasien RSUD Oto Iskandar Di Nata merasa puas terhadap pelayanan medis yang diberikan petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata.

Selain itu juga, data sekunder diperoleh dari pengamatan peneliti dan wawancara secara langsung kepada para responden.

HASIL

Dari hasil wawancara dan pengajuan pertanyaan dari kuesioner diatas pada tanggal 11 April 2023, peneliti mengambil dan menjumlahkan jawaban yang SETUJU dari para 30 responden dengan nama EH, SH, ND, HS, ES, YT, RK, NR, ELS, YS, TT, YK, MY, A, ED, MR, ATR, NN, RH, CYN, AG, JS, EK, AJ, NJ, AN, KS, DS, SN, dan US lalu mendapatkan hasil seperti berikut:

1. Tersedianya alat kebersihan tangan di RSUD Oto Iskandar Di Nata.

$$\frac{30}{30} \times 100\% = 100\%$$

2. Para Petugas di RSUD Oto Iskandar Di Nata menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti Masker dan yang lainnya.

$$\frac{30}{30} \times 100\% = 100\%$$

3. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata mengisi identitas Pasien dengan baik dan benar.

$$\frac{30}{30} \times 100\% = 100\%$$

4. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata bertanya mengenai keluhan Pasien secara detail.

$$\frac{30}{30} \times 100\% = 100\%$$

5. Para Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata melayani dengan sigap dan tanggap.

$$\frac{24}{30} \times 100\% = 80\%$$

6. Dokter di RSUD Oto Iskandar Di Nata datang tepat waktu.

$$\frac{26}{30} \times 100\% = 86,7\%$$

7. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata melaporkan hasil lab secara detail.

$$\frac{30}{30} \times 100\% = 100\%$$

8. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata memberi arahan tentang alur klinis secara bertahap.

$$\frac{30}{30} \times 100\% = 100\%$$

9. Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata memperhatikan Pasien yang datang dan mencegah terjadinya hal tidak di inginkan terhadap Pasien.

$$\frac{23}{30} \times 100\% = 69\%$$

10. Pasien RSUD Oto Iskandar Di Nata merasa puas terhadap pelayanan medis yang diberikan petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata.

$$\frac{28}{30} \times 100\% = 93\%$$

Jumlah dari hasil 10 jawaban SETUJU diatas adalah:

$$100 + 100 + 100 + 100 + 80 + 86,7 \\ + 100 + 100 + 69 + 93 \\ = 928,7$$

$$= 928,7 \div 10 \text{ Pertanyaan} = 92,87\%$$

PEMBAHASAN

Setelah penghitungan jumlah jawaban dari 30 responden yang mengisi SETUJU, peneliti juga akan memaparkan beberapa alasan mengapa para responden mengisi TIDAK SETUJU dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti ketika mengajukan pertanyaan dari kuesioner diatas, diantaranya untuk pertanyaan nomor 5 (Para Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata melayani dengan sigap dan tanggap) ada 6 responden yang mengisi TIDAK SETUJU yaitu RH, CYN, NR, EH, YS, dan DS alasannya cukup sama dari ke enam responden tersebut, yang dapat disimpulkan bahwa “adanya beberapa petugas yang

terlihat tidak ramah pada saat para pasien datang, dan adanya beberapa petugas yang kurang gesit dalam memberikan pelayanan”.

Lalu untuk pertanyaan nomor 6 (Dokter di RSUD Oto Iskandar Di Nata datang tepat waktu) ada 4 responden yang mengisi TIDAK SETUJU yaitu YS, RH, CYN, dan EH alasannya adalah “ketika saya datang ke rumah sakit ini, kami harus menunggu agak lama untuk menunggu dokternya datang ke rumah sakit dan menunggu untuk dipanggil pada saat giliran untuk masuk ke ruangan”.

Untuk pertanyaan nomor 9 (Petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata memperhatikan Pasien yang datang dan mencegah terjadinya hal tidak di inginkan terhadap Pasien) ada 7 responden yang mengisi TIDAK SETUJU yaitu YS, MR, ED, TT, ES, NJ, dan DS alasannya cukup sama dari ke tujuh responden tersebut, yang dapat disimpulkan bahwa “para petugas sangat jarang sekali memberikan tanggapan secara langsung kepada para pasien contohnya pasien yang menggunakan kursi roda, jadi mereka tidak mengambil alih untuk mendorong pasien ke tempat berkumpulnya para pasien untuk menunggu pemanggilan”

Untuk pertanyaan nomor 10 (Pasien RSUD Oto Iskandar Di Nata merasa puas terhadap pelayanan medis yang diberikan petugas RSUD Oto Iskandar Di Nata) ada 2 responden yang mengisi TIDAK SETUJU yaitu RH dan EH alasan menurut RH adalah “untuk bisa di bilang puas menurut saya masih kurang, karena saya sendiri merasakan harus menunggu lama ketika saya datang ke rumah sakit ini dan harus menunggu dokternya datang” lalu menurut EH “saya merasa tidak puas karena ketika saya datang dan mengisi beberapa administrasi, petugasnya sibuk dan kurang memperhatikan saya”.

SIMPULAN

Dari hasil data wawancara dan pengisian kuesioner mengenai Analisis Pelayanan Medis Terhadap Pasien Rawat Jalan Dengan BPJS di RSUD Oto Iskandar Di Nata pada bulan April 2023 mendapat jumlah persentase dari 30 responden yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan para petugas sebanyak 92,87%, persentase tersebut sudah terbilang bagus bagi kualitas dari segi pelayanan pada Rumah Sakit, sedangkan 7,13% mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan para petugas dari RSUD Oto Iskandar Di Nata. Kepuasan yang diterima pasien banyak dipengaruhi secara langsung diberikan para petugas rumah sakit yang mana kinerja dan respon yang diberikan petugas terhadap pasien, kurang profesionalnya dalam melakukan pelayanan, beberapa pasien mengatakan bahwa masih ada petugas yang kurang ramah dan kurang gesit menangani terhadap keluhan pasiennya, terburu-buru saat melakukan pelayanan yang diberikan kepada pasien, yang mana hal-hal tersebut merupakan indikator terbentuknya kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Karena belum tentu juga jika petugas tersebut sudah merasa bekerja dengan profesional dan juga sudah menjalankan sesuai dengan *SOP* yang baik, tetapi pasien dan keluarga pasien yang merasakan dan menilai langsung kinerja petugas tersebut apakah sudah dirasa baik atau belum bisa saja terjadi *human error* atau tekanan *internal* dan *external* yang dialami petugas tersebut.

Dan dapat disimpulkan bahwa faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang mana hal tersebut merupakan suatu tuntutan/harapan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan yang secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja bagi petugas pada saat melaksanakan tugasnya, sehingga hal tersebut dapat secara langsung

mempengaruhi pula tingkat kepuasan pasien, dan dari hasil pengamatan observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kurangnya empati dan simpati para petugas kepada pasien, kemungkinan penyebabnya adalah sempitnya ruang tunggu para pasien dikarenakan pasien BPJS lebih dominan banyak daripada pasien non BPJS yang berpengaruh pada para petugas kewalahan untuk melayani para pasien yang ada di ruangan tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih peneliti ucapkan kepada bapak rektor Universitas Teknologi Digital yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah. Lalu terimakasih kepada pihak RSUD Oto Iskandar Di Nata Kabupaten Bandung karena telah mengizinkan peneliti untuk melakukan observasi di rumah sakit tersebut, terimakasih juga kepada para responden yang telah memberikan beberapa waktunya untuk memberikan data-data mengenai RSUD Oto Iskandar Di Nata. Selain itu peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada peneliti-peneliti sebelumnya yang telah meneliti terkait pelayanan medis terhadap pasien rawat jalan, karena dengan adanya penelitian tersebut, peneliti dapat melakukan penelitian sampai akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008, hlm. 797

Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua*. Balai Pustaka. Jakarta. 1995. hlm 851

Fraenkel, J.C., Wallen, N.E., Hyun, H.H., (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education*, New York: Mc Graw Hill.

Keputusan Menteri Kesehatan RI No.66/Menkes/II/1987. *Pelayanan Rawat Jalan*; 1987.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN

Menkes RI. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.

METODOLOGI PENELITIAN
Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Melalui: https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/23731890cdc8189968cf15105c651573.pdf

Modul Pelatihan Dasar Kader PNS melalui: <https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%20Des.pdf>

Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif (Bandung)*. Tarsito. Library. Fis. Uny. Ac. Id/Opac/Index. Php.