KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN UNTUK PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. IBNU SUTOWO BATURAJA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
lmu Administrasi Publik

Oleh:

M.Yoga Aldi Saputra
07011381520118

Konsentrasi Manajemen Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN UNTUK PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. IBNU SUTOWO BATURAJA

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

M. Yoga Aldi Saputra
NIM. 07011381520118

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, November 2019

Pembimbing I

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

Pembimbing II

Dra. Martina, M.Si
NIP.196603051993022001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN UNTUK PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. H. IBNU SUTOWO BATURAJA

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 Desember 2019
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
Ketua

Dra. Martina, M.Si
Anggota

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
Anggota

Ermanovida, S.Sos., M.Si
Anggota

Palembang, Januari 2020
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan

Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M. Si
NIP. 196311061990031001

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN
SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	:M. Yoga Aldi Saputra
Nim	:07011381520118
Prodi	:Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	:Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/ Lap.Penelitiana yang berjudul Kualitas Pelayanan Badan Penyelnggara Jaminan Sosial Kesehatan Untuk Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja adalah 22 %.

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan.

Indralaya, 11 Juni 2020

Menyetujui
Dosen pembimbing,

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
196406061992031001

Yang menyatakan,

M. Yoga Aldi Saputra
07011381520118

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Untuk Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja",** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dalam bidang Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Manajemen Sekor Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Witarso dan Ibunda Helty Evi Rita serta Kakaku Pratiwi Arum Sari dan Putri Maulidina yang selalu memberikado'a, motivasi dan bantuan yang tiada henti dalam penyelesaian skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Ketua Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta saran yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Martina, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2015 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Palembang, Desember 2019
Peneliti

M. Yoga Aldi Saputra
NIM. 07011381520118

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL. i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
DAFTAR SINGKATAN xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalh 11
C. Tujuan Penelitian 11
D. Manfaat Penelitian 11
   1. Manfaat Teoritis 11
   2. Manfaat Praktis 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasa Teori 13
B. Pelayanan Publik 13
C. Kualitas Pelayanan Publik 14
D. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Publik 15
E. Dimensi Kualitas Pelayanan 16
F. Teori Kualitas Pelayanan yang Digunakan Dalam Penelitian 18
G. Pelayanan Kesehatan 23
   1. Syarat-Syarat Pelayanan Kesehatan 23
   2. Faktor-Faktor Pelayanan Kesehatan 24
H. Penelitian Terdahulu 28
I. Kerangka Pemikiran 34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian 36
B. Definisi Konsep 37
C. Fokus Penelitian 37
D. Unit Analisis Data 41
E. Populasi dan Sampel 41
   1. Populasi 41
   2. Sampel 41
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 42
   1. Pengujian Validitas Instrumen Penelitian 43

2. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian 43
G. Teknik Pengumpulan Data.....44
1. Kuesioner 45
2. Observasi.....45
3. Dokumentasi 46
H. Teknik Analisis Data.....46

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum.....49
a. Gambaran Umum Kota Baturaja 49
b. Gambaran Umum RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.....49
c. Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 51
d. Fasilitas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 52
e. Motto, Visi. Misi dan Tujuan RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.....53
f. Tugas pokok dan Fungsi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 54
g. Struktur Organisasi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 55
h. Gambaran Umum BPJS Kesehatan 57
B. Pembahasan.....60
a. Deskripsi Responden 61
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....61
2. Deskripsi Responde Berdasarkan Usia 62
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....62
b. Distribusi Jawaban Responden Pada Tiap Dimensi.....63
1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik).....63
2. Dimensi *Reliability* (kemampuan).....70
3. Dimensi *Responsivenes* (daya tanggap).....78
4. Dimensi *Assurance* (jaminan).....84
5. Dimensi *Empathy*(empati) 89
c. Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Analisis *Servqual*.....97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 107
B. Saran 107

DAFTAR PUSTAKA 109

LAMPIRAN.....111

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Data Pasien Rawat Jalan yang Menggunakan Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan .. 3
2. Penelitian Terdahulu 29
3. Fokus Penelitian..... 38
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 61
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 62
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 62
7. Harapan Responden Terhadap Ruang pasien rawat jalan RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja memiliki peralatan yang berpenampilan modern 64
8. Pengalaman Responden Terhadap Ruang pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja memiliki peralatan yang berpenampilan modern..... 64
9. Harapan Responden Terhadap Fasilitas fisik ruang tunggu pasien rawat jalan RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja memiliki fasilitas yang baik dan memadai..... 65
10. Pengalaman Responden Terhadap Fasilitas fisik ruang tunggu pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja memiliki fasilitas yang baik dan memadai ... 66
11. Harapan Responden Tentang Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja berpenampilan rapi 67
12. Pengalaman Responden Tentang Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja berpenampilan rapi 67
13. Harapan Responden Terhadap Materi-materi atau Pemberitahuan Tentang layanan (seperti pamplet/banner/baliho) Berdaya Tarik Visual/ Menarik Berdasarkan Pengelihatan..... 68
14. Pengalaman Responden Terhadap Materi-materi atau Pemberitahuan Tentang layanan (seperti pamplet/banner/baliho) Berdaya Tarik Visual/ Menarik Berdasarkan Pengelihatan..... 69
15. Harapan Responden Terhadap Dokter/Petugas Yang Melayani Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Melayani Dengan Tepat Waktu 70
16. Pengalaman Responden Terhadap Dokter/Petugas Yang Melayani Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Melayani Dengan Tepat Waktu 71
17. Harapan Responden Terhadap Petugas Jika Pasien Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Memiliki Masalah/Kendala Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Membantu Menyelesaikanya. 72
18. Pengalaman Responden Terhadap Petugas Jika Pasien Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Memiliki Masalah/Kendala Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Membantu Menyelesaikanya 72
19. Harapan Responden Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memberikan layanan Yang Tepat Dan Tanpa Kesalahan 73
20. Pengalaman Responden Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memberikan layanan Yang Tepat Dan Tanpa Kesalahan 74
21. Harapan Responden Terhadap RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Melayani Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Sesuai Waktu Yang Mereka Janjikan 75

22. Pengalaman Terhadap RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Melayani Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Sesuai Waktu Yang Mereka Janjikan 75
23. Harapan Terhadap Dokter/petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Memberikan Catatan (resep) Yang Bebas Dari Kesalahan/ Tanpa Kesalahan..... 76
24. Pengalaman Responden Terhadap Dokter/petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Memberikan Catatan (resep) Yang Bebas Dari Kesalahan/ Tanpa Kesalahan..... 77
25. Harapan Terhadap Petugas Memberikan Informasi Jadwal Layanan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Diberikan Kepada Pasien 78
26. Pengalaman Responden Terhadap Petugas Memberikan Informasi Kapan Jadwal Layanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Diberikan Kepada Pasien 79
27. Harapan Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Melayani Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Dengan Segera..... 80
28. Pengalaman Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Akan Melayani Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Dengan Segera 80
29. Harapan Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Bersedia Membantu Pasien Rawat Jalan 81
30. Pengalaman Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Bersedia Membantu Pasien Rawat Jalan 82
31. Harapan Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Bersedia Merespon Permintaan Pelanggan/Pasien..... 82
32. Pengalaman Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Bersedia Merespon Permintaan Pelanggan/Pasien 83
33. Harapan Responden Terhadap Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Dapat Membuat Pasien Merasa Percaya Atau Yakin..... 84
34. Pengalaman Responden Terhadap Petugas Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Dapat Membuat Pasien Merasa Percaya Atau Yakin 85
35. Harapan Responden Terhadap Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Akan Merasa Aman Dalam Berobat 86
36. Pengalaman Responden Terhadap Pasien Rawat Jalan Yang Menggunakan BPJS Kesehatan Akan Merasa Aman Dalam Berobat 86
37. Harapan Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Bersikap Sopan Terhadap Pasien 87
38. Pengalaman Responden Terhadap Petugas di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Bersikap Sopan Terhadap Pasien 88
39. Harapan Responden Terhadap Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Mampu Menjawab Pertanyaan Dari Pasien 88
40. Pengalaman Responden Terhadap Petugas Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Mampu Menjawab Pertanyaan Dari Pasien 89
41. Harapan Responden Terhadap Petugas Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memberikan Perhatian Secara Menyeluruh Kepada Para Pasien 90
42. Pengalaman Responden Terhadap Petugas Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memberikan Perhatian Secara Menyeluruh Kepada Para Pasien 91
43. Harapan Responden Terhadap RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memiliki Jam Beroprasi Yang Nyaman Bagi Semua Pasien 91

44. Pengalaman Responden Terhadap RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memiliki Jam Beroprasi Yang Nyaman Bagi Semua Pasien 92
45. Harapan Responden Terhadap Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memilki Perhatian Yang Personal Kepada Pasien 93
46. Pengalaman Responden Terhadap Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memilki Perhatian Yang Personal Kepada Pasien 93
47. Harapan Responden Terhadap Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Mengutamajan Kepentingan Pasien Rawat Jalan 94
48. Pengalaman Responden Terhadap Petugas RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Selalu Mengutamajan Kepentingan Pasien Rawat Jalan 95
49. Harapan Responden Terhadap Petugas Yang Melayani Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memahami Kebutuhan Pasien 95
50. Pengalaman Responden Terhadap Petugas Yang Melayani Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja Memahami Kebutuhan Pasien 96
51. Bobor Skor Hasil Penilaian Harapan Responden 98
52. Bobot Skor HasilPeniliain Pengalaman Responden 99
53. Perhitungan Nilai Skor Bobot Pengalaman dan Harapan Responden 100
54. Urutan Kesenjangan Berdasarkan Nilai Terkecil Sampai Terbesar 103
55. Tabel Skor Kuesioner Harapan 121
56. Tabel Skor Kuesioner Pengalaman 125
57. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan 129
58. Tabel Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Harapan 133
59. Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Pengalaman 134
60. Tabel Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Pengalaman 138

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 4
2. Suasana pada Saat Antrian di Loket Pendaftaran 5
3. Suasana Ruang Tunggu Pasien Rawat Jalan.....6
4. Pasien Yang Tidak Kebagian Kursi di Ruang Tunggu.....6
5. Kondisi WC di Ruang Tunggu Poliklinik Pasien Rawat Jalan.....7
6. Kondisi WC dari depan.....7
7. Ruang Poliklinik RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 8
8. Ruang Farmasi Rumah Sakit 8
9. Kondisi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.....9
10. Kondisi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.....9
11. Kerangka Pemikiran.....35
12. Struktur Organisasi RSUD Dr. H. Ibnu sutowo Baturaja 56

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN Halaman

1. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi 112
2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1 113
3. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2 115
4. Kuesioner 117
5. Skor Kuesioner Harapan 121
6. Skor Kuesioner Pengalaman 125
7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan 129
8. Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Harapan 133
9. Hasil Uji Validitas Kuesioner Pengalaman 134
10. Hasil uji Reabilitas Kuesioner Pengalaman 138
11. Surat Penelitian Dari Fakultas 139
12. Surat Balasan Dari RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 140
13. Surat keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja 141
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 142

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan 5 dimensi yaitu *Tangible, Relianility, Respomsiveness, Assurance, Emphaty*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner, diberikan kepada 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan kesehatan Badan Penyelenggara Jaminnan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja dengan mengunakan teknik sampling insidental. Berdasarkan hasil penelitian ini, dari 22 soal pernyataan yang ada pada kuesioner untuk 100 responden terdapat 12 pernyataan yang memiliki hasil skor positif atau hasil skor pengalaman melebihi dari skor harapan responden, sedangkan 10 soal pernyataan lainya memiliki skor negatif atau pengalaman pasien belum memenuhi apa yang diharapan responden. Saran dalam penelitian ini yaitu agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien seperti peralatan, penampilan ruang pemeriksaan, fasilitas ruang tunggu, ketepatan petugas, perhatian petugas dan keamanan demi tercapainya kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit Umum Daerah

Pembimbing I

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II

Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

Palembang, Januari 2020
Ketua Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACK

The study was entitled "Quality of Health Social Security Organizing Agency Services for Outpatients at the Regional General Hospital Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja ". This study aims to determine the quality of service of the Health Social Security Organizing Agency (BPJS Health) for Outpatients at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. This research uses service quality theory according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry with 5 dimensions, namely Tangible, Relianility, Respomsiveness, Assurance, Emphaty. The research method used in this research is quantitative descriptive research method. The data collection technique used was the distribution of questionnaires, given to 100 respondents who were outpatients who used health insurance as the Health Social Insurance Agency (BPJS Kesehatan) at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja by using incidental sampling techniques. Based on the results of this study, of the 22 statement questions on the questionnaire for 100 respondents there were 12 statements that had a positive score or the experience score exceeded the respondent's expected score, while 10 other statement questions had a negative score or the patient's experience did not meet what was expected respondent. The suggestion in this research is to be able to improve and improve the quality of services provided to patients such as equipment, appearance of examination rooms, waiting room facilities, accuracy of officers, officers' attention and security for the achievement of good quality services.

Keywords: Service Quality, Regional General Hospital

Pembimbing I

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II

Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

Palembang, Januari 2020
Ketua Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa yang disediakan pemerintah dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melaksanakannya. Pelayanan publik diselenggarakan oleh aparatur negara yang menjadi pelayan masyarakat sesuai ketentuan Undang-Undang. Masyarakat menerima pelayanan publik dari pemerintah yang diantaranya berupa pelayanan kesehatan, pendidikan , pajak, kependudukan dan lain-lain. Pelayanan publik merupakan tugas penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan dalam pelaksanaanya harus sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-UndangNo 25 Tahun 2009 bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Rumah sakit adalah tempat pelayanan publik bidang jasa yang melayani masyarakat dalam bidang kesehatan. Rumah sakit menjadi tujuan hampir setiap masyarakat yang ingin memeriksa kesehatan maupun melakukan pengobatan. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh meliputi pelayanan: kuratif(pengobatan), preventif (upayapencegahan), promotif (peningkatankesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayananditujukanbagi semua masyarakat,tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang

menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat. Pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat memanfaatkan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Selanjutnya disebut BPJS Kesehatan).

Jaminan kesehatan diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan untuk seseorang masyarakat yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah dan akan mendapatkan perlindungan dalam kebutuhan kesehatan. JaminankesehatanmenurutUndang-UndangSistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)diselenggarakansecaranasionalberdasarkanprinsipasuransisosialdan prinsip ekuitas dengan tujuanmenjaminagarpesertamemperolehmanfaatpemeliharaankesehatandan perlindungan dalammemenuhikebutuhandasarkesehatan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk mejalankan program pemerintah yaitu jaminan kesehatan. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ditetapkan sejak tanggal 1 Januari 2014 dimulainya operasional BPJS Kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja merupakan rumah sakit tipe C dan rumah sakit umum daerah satu-satunya yang ada di baturaja. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja (Selanjutnya disebut RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja) merupakan salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan yaitu BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan unit gawat darurat, pada pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit memiliki beberapa

poliklinik (Selanjutnya disebut Poli) dan layanan penunjang yang dibagi berdasarkan jenis perawatannya. Poli dan layanan penunjang rawat jalan yang dimaksud adalah : (1). Poliklinik Anak, (2). Polikilinik Bedah, (3). Poliklinik Gigi dan Mulut, (4). Poliklinik Fisioterapi, (5). Hemodialisa, (6) IGD, (7). Poliklinik Penyakit Dalam, (8). Poliklinik Kulit dan Kelamin, (9) Poliklinik Mata, (10). Poliklinik Kebidanan, (11). Poliklinik THT.

Pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja pada tahun 2018 memiliki jumlah pasien rawat jalan 27.030 orang. Pada tabel 1. Merupakan data pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja pada tahun 2018.

Tabel 1.

Data pasien rawat jalan yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.

DATA JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN YANG MENGGUNAKAN JAMINAN BPJS KESEHATAN TAHUN 2018

NO	POLIKLINIK	JUMLAH PASIEN
1	POLIKLINIK ANAK	1.626
2	POLIKLINIK BEDAH	2.234
3	POLIKLINIK GIGI DAN MULUT	1.505
4	POLIKLINIK FISIOTERAPI	47
5	HEMODIALISA	5.474
6	IGD	1.821
7	POLIKLINIK PENYAKIT DALAM	6.269

8	POLIKLINIK KULIT DAN KELAMIN	693
9	POLIKLINIK MATA	5.056
10	POLIKLINIK KEBIDANAN	1.004
11	POLIKLINIK THT	1.301
JUMLAH		27.030

Sumber :Arsip RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

Pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja memiliki alur pelayanan yang dapat dilihat pada gambar 1. Alur pelayanan rawat jalan pada gambar 2 merupakan dalam bentuk *leaflet.*

Gambar 1. Alur pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja

Sumber: Admisi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja

Selanjutnya, penulis menemukan beberapa antrian terutama yang menyangkut pelayanan terhadap pasien rawat jalan pada loket pendaftaran sampai fasilitas ruang tunggu di depan poli-poli pelayanan rawat jalan, yang dapat dilihat pada gambar 2 dan gambar 3.

Gambar 2. Suasana pada saat antrian di loket pendaftaran

Sumber: Dokumen Penulis, 29 Oktober 2018

Pada gambar 2 menunjukanantrian di depan loket pendaftaran pasien rawat jalan, dalam proses pelayanan pada loket pendaftaran di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo baturaja walaupun berjalan sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang belum optimal dan perlu mendapatkan perhatian, seperti gangguan sistem komputer atau jaringan internet mati sehingga akan berdampak pada antrian pasien yang panjang dan waktu yang tidak efesien.

Setelah selesai mendaftar pasien rawat jalan selanjutnya akan menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan panggilan dari poli yang akan dituju oleh pasien rawat jalan. Pada gambar 3 dan gambar 4 menunjukan ruang tunggu yang memiliki kapasitas tempat duduk yang cukup banyak, akan tetapi masih belum sebanding dengan banyaknya jumlah pasien yang mengantri.

Gambar 3: Suasana ruang tunggu pasien rawat jalan

Sumber: Dokumentasi penulis, 29 Oktober 2018

Gambar 4: Pasien yang tidak kebagian kursi di ruang tunggu

Sumber: Dokumentasi penulis, 29 Oktober 2018

Pada gambar 4, berdasarkan dari observasi yang dilakukan menunjukan bahwa pasien yang menunggu dipanggil oleh petugas poli di ruang tunggu cukup banyak dan membuat ruang tunggu menjadi kekurangan fasilitas seperti kursi, hal ini menjadikan pasien yang tidak kebagian kursi harus berdiri atau duduk di pinggir ruangan poli.

Selanjutnya pada gambar 5 dan gambar 6 menunjukan fasilitas ruang tunggu seperti WC/Toilet yang kurang terjaga kebersihanaya.

Gambar 5: Kondisi wc di ruang tunggu poli pasien rawat jalan

Sumber: Dokumentasi penulis, 7 Oktober 2019

Gambar 6: Kondisi wc dari depan

Sumber: Dokumentasi penulis, 7 Oktober 2019

Kondisi WC yang kurang terjaga kebersihanya akan membuat pasien kurang nyaman. Selanjutnya pasien yang berada di ruang tunggu poli menunggu panggilan dari petugas poli yang akan dituju oleh pasien untuk melakukan pemeriksaan rawat jalan.

Pada gambar 7 menunjukan ruang poli rawat jalan pada RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

Gambar 7: Ruang Poliklinik RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

Sumber: Dokumentasi penulis, 30 Oktober 2018

Setelah pasien mendapatkan pemeriksaan di ruang poli selanjutnya pasien yang mendapatkan resep obat dari dokter melakukan legalisir berkas pemeriksaan di loket pendaftaran awal dan selanjutnya menuju ke ruang farmasi rumah sakit untuk mendapatkan obat yang ditanggung oleh jaminan kesehatan BPJS Kesehatan. Pada gambar 8 menunjukan keadaan ruang farmasi dari depan yang memiliki fasilitas tempat duduk dan loket pengambilan obat.

Gambar 8. Ruang Farmasi Rumah Sakit

Sumber: *Dokumentasi Penulis,* 15 Desember 2018

Pada gambar 9 dan gambar 10 menunjukan keadaan ramai di depan RSUD Dr. H. Ibnu sutowo Baturaja.

Gambar 9. Kondisi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja

Sumber : *Dokumentasi Penulis*, 22 Juni 2019

Gambar 10. Kondisi RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja

Sumber : *Dokumentasi Penulis*, 22 Juni 2019

Berdasarkan uraian penulis di atas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan untuk pasien rawat jalan, serta melihat bagaimana tingkat kepuasan pasien pengguna jaminan kesehatan BPJS Kesehatan yang menjadi pasien rawat jalan di RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja. Maka dari itu penulis

melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja”. Sehingga diharapkan kepada RSUD Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja dalam proses penyelesaian masalah yang terjadi dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan setandarnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

"Bagaimana Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja ?"

C. Tujuan Penelitian

Kemudian dari rumusan masalah tersebut adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja

D. Manfaat Penlitian

1. Manfaat Teoritis
    a. Memberikan informasi bagi mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik, Konsentrasi Manajemen Sektor Publik, Mengenai Kualitas Pelayanan dan diharapkan dapat memahami ilmu yang didapat serta mengaplikasikannya kepada masyarakat dan kehidupan sehari-hari.
    b. Sebagai bahan masukan untuk memahami mengenai manajemen pelayanan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

2. Manfaat Praktis

a. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.
b. Memberikan masukan kepada pemerintah kabupaten dan instansi, khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja atas hasil penelitian yang didapat sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja sehingga dapat meningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, konsep, dimensi, dan indikator, Yogayakarta : Gava Media.

Hastuti A, Fitri. 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah& BPJS*, Yogyakarta: Parama Publishing.

Purwoastuti, Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*, Yogyakarta: Pustaka baru press.

Gerson. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakatra : PPM.

Tyiptono. 2011. *Service Management, mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Rahman. 2017. *Jurnal Ilmiah Ilmu administrasi publik*. Vol.7, no.1 tahun 2017

Sugiyono. 2017 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sunendar.2016. *Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia*, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi, Bandung*: Alfabeta.

Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan Dan pengembangan Organisasi Publik.*

Yogyakarta: Gava Media.

Fisip. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*, Indralaya:

Universitas Sriwijaya.

Creswell. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan*

Campuran, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Putri. 2014. *Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Seri Buku Saku 2*, CV

Komunitas PejatenMediatama.

Mukarom& Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*,Bandung: CV. Pustaka Setia.

Widyastuti. 2017. *Jurnal Ilmiah Widya.* Vol.4, no.1 tahun 2017.

Semil, S. 2018. *Pelayanan Prima Instans Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 1990. *DeliveringQuality Service.* New York : FP The

FreePress.

Dokumen :

Arsip Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Ibnu Sutowo Baturaja.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit

Sumber Internet :

BPJS Kesehatan (http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/) di akses pada November 2018.

Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Type (http://manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2012/11/Pedoman%20Teknis

%20RS%kelas%20C-complete.pdf) di akses pada Juni 2019.