Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bagi Peserta Bpjs Kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru

Rianur Ariska*¹, Laili Rahmadani², Denata Ria Br³, Nurhasanah Harahap⁴, Fuadatul Asro Abashiri⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning

*e-mail: rianur@gmail.com¹

Abstract

Public satisfaction with BPJS Health services at the Arifin Achmad Hospital can be seen at this time to what extent the quality of public services can be provided to the community. This is the background for the author to analyze the public's assessment of BPJS health at Arifin Achmad Hospital. So far, there are still indicators of community satisfaction that are still below expectations, seen from the community's expectations with the perceived reality. In the performance of BPJS Health services, there are still shortcomings that are felt by the community, especially in the provision of services and care. The advice given is to improve service performance in the provision of inpatient rooms, medical personnel and human resources who handle the community.

Keywords: BPJS Health, RSUD, service performance, SDM.

Abstrak

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Arifin Achmad dapat kita ketahui saat ini sudah sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk menganalisis penilaian masyarakat tentang BPJS kesehatan di RSUD Arifin Achmad. Sejauh ini masih ada indikator kepuasan masyarakat yang masih dibawah harapan, dilihat dari kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang dirasakan. Dalam kinerja pelayanan BPJS Kesehatan, masih ada kekurangan yang dirasakan masyarakat terutama dalam pemberian pelayanan serta perawatan. Saran yang diberikan adalah peningkatan kinerja pelayanan dalam penyediaan ruang rawat inap, tenaga medis dan SDM yang menangani masyarakat.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, RSUD, kinerja pelayanan, SDM

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah mampu memuaskan masyarakat, banyak bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah, salah satunya dalam dunia kesehatan yaitu dengan adanya BPJS Kesehatan. BPJS kesehatan merupakan salah satu bentuk akses pelayanan kesehatan yang dapat membantu lapisan masyarakat kelas bawah agar mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat kelas atas.

Akan tetapi pelayanan BPJS Kesehatan pada setiap daerah memiliki kinerja yang bereda-beda, salah satunya di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, pada beberapa waktu lalu, pelayanan BPJS di RSUD Arifin Achmad mendapat keluhan dari beberapa masyarakat mengenai penanganan, fasilitas dan pelayanan di RSUD tersebut. Maka dari itu pihak rumah sakit melakukan peningkatan kinerja pada seluruh tenaga kesehatan dirumah RSUD agar dapat memberikan pelayanan terbaik pada seluruh pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS kesehatan.

Bentuk peningkatan yang dilakukan RSUD telah dirasakan oleh beberapa masyarakat, salah satunya dalam pendaftaran, saat ini RSUD menyediakan pelayanan pendaftaran cukup

dengan mengirim SMS pada nomor yang telah disediakan RSUD tanpa harus mengantri lama untuk mendaftar.

Adapun permasalahan pada penelitian ini yaitunya apakah pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Arifin Ahmad sudah memberikan pelayanan yang maksimal, apa saja kendala apa yang dirasakan oleh pasien yang mendaftar BPJS kesehatan di RSUD Arifin Ahmad, dan apa saja dampak dari BPJS kesehatan bagi RSUD Arifin Ahmad. Selanjutnya tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengetahui perbedaan pelayanan pasien dengan BPJS kesehatan dengan yang tidak, dapat mengetahui respon dari pihak RSUD Arifin Ahmad sebab adanya BPJS kesehatan, dan dapat mengetahui dampak baik buruknya BPJS kesehatan bagi RSUD Arifin Ahmad.

2. METODE

Penelitian di lakukan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi Tim melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk dapat mengetahui secara langsung problem permasalahan yang nantinya akan menjadi sebuah data. berfokus pada penempatan signage dan papan informasi.
2. Dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian di perlukan dokumentasi saat oservasi berlangsung , Sebagai bukti visual kondisi lapangan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.
3. Analisa Data Setelah mendapatkan data dari hasil observasi , kemudian data di pelajari dandirangkum menjadi satu yang berfokus pada satu titik pemasalahan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena masyarakat adalah subjek dari perubahan sosial yang mana dapat menjadi pusat perubahan, menciptakan dan sekaligus sebagai pengontrol perubahan tersebut (Yandra, 2016). Akhir-akhir ini kualitas pelayanan kesehatan menjadi sorotan publik karena adanya beberapa rumah sakit yang kualitas pelayanannya tidak maksimal (Nuriyanto, 2014).

Dalam dunia kesehatan tidak terlepas dengan yang namanya rumah sakit dan layanan yang ditawarkan dan disediakan didalamnya, baik itu rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah. Layanan dalam rumah sakit bukan hanya sebatas dokter dan perawatnya akan tetapi juga meliputi tempat, kebersihan, peralatan dan lainnya yang berkaitan dengan kesehatan dan pelayanan yg diberikan. Semuanya saling mendukung dan berkaitan dengan tujuan untuk memuaskan pasiennya.

Secara umum pasien rumah sakit itu terbagi menjadi dua yaitu pasien mandiri (biaya sendiri) dan pasien asuransi (biaya ditanggung lembaga tertentu). Adapun asuransi juga ada beberapa bagian misalnya, asuransi swasta seperti prudential AXA mandiri, dll, sedangkan asuransi milik lembaga negara yaitu BPJS kesehatan.

BPJS memberikan mekanisme yang dapat meningkatkan keterjangkauan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Jangkauan fasilitas kesehatan diperluas hingga mampu melayani kalangan masyarakat menengah ke bawah dan tidak hanya kalangan masyarakat menengah ke atas, agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara merata walaupun sedang mengalami keterbatasan ekonomi. Dengan demikian BPJS dapat memenuhi asas pemerataan

layanan kesehatan bagi masyarakat dengan kualitas pelayanan yang terbaik (Widada, Trisna:Pramusinto, Agus: dan Lazuardi, 2017).

Salah satu rujukan utama bagi pasien BPJS adalah RSUD yang terdapat di kota-kota dimana mereka tinggal. Salah satunya di kota Pekanbaru, Rumah sakit umum daerah (RSUD) Arifin Achmad Riau (Putra, 2019).

Pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sudah lama mendapat keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut bukan tanpa alasan sebab masih banyak pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang melayani masyarakat setengah hati dan terkesan asal-asalan dalam menangani pasien yang mengganggu BPJS seperti kelalaian penanganan terhadap pasien, proses pendaftaran hingga pengambilan obat yang harus mengantri dan terkadang harus membeli obat diluar karena obat tidak tersedia di RSUD. Padahal pemerintah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), telah memberikan jaminan kepada tiap mereka yang mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) untuk mendapatkan pelayanan yang sama baiknya dengan mereka yang berasal dari kalangan ekonomi menengah ke atas. Namun seringkali imbauan pemerintah tersebut diabaikan oleh para abdi kesehatan masyarakat.

“Sebagai pasien pengguna kartu BPJS memiliki hak yang sama dengan pasien lain, yang maksudnya sesama konsumen. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan dan keselamatan serta kepastian hukum”. (Ridha, 2016)

Ibu Zurrahmi, selaku Kepala Unit Pengaduan Masyarakat menyatakan bahwa RSUD Arifin Ahmad banyak menerima keluhan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan dari sebuah program kesehatan pemerintah. Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mereka. Banyak masyarakat yang menggunakan kartu BPJS belum mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit, begitu juga kelengkapan alat-alat kesehatan hingga terjaminnya para obat-obatan bagi peserta BPJS. Terdapat beberapa fenomena yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau. Berikut permasalahan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Arifin Ahmad Provinsi Riau terkait keluhan masyarakat terhadap pelayanan BPJS seperti kasus pasien yang memiliki kartu Jamkesmas dan sudah mendaftar ke BPJS tidak dilayani di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad dengan alasan karena tidak memiliki Kartu BPJS warna biru. Meskipun ada surat keterangan resmi asli dan legalisir BPJS, pasien tetap tidak dapat dilayani di RSUD.

Setelah beberapa kali mendapat keluhan dari masyarakat RSUD Arifin Achmad mulai memperbaiki kualitas pelayanannya salah satunya memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran yaitu dengan cara calon pasien cukup mengirimkan SMS ke 0811-7670-047 sesuai format dan kode poli tujuan yang telah di tentukan sebelumnya, setelah mengirimkan SMS tersebut, calon pasien akan mendapatkan balasan nomor urut pendaftaran ke poli tujuan. Karena sebelumnya pasien harus antri sejak pagi untuk menunggu dan melakukan pendaftaran.

Menurut Nuzelly (2018), pendaftaran melalui SMS ini dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat tidak kesulitan mengakses inovasi-inovasi yang kita lakukan karena RSUD Arifin Achmad adalah pusat rujukan di Provinsi Riau sehingga masyarakat-masyarakat di Kabupaten juga dapat dengan mudah menggunakannya tanpa harus menunggu lama untuk menjalani perawatan, karena apabila pasien di rujuk ke RSUD dapat dipastikan kondisinya sangat membutuhkan penanganan sesegera mungkin di RSUD Arifin Achmad.

4. KESIMPULAN

Adapun yang menjadi kesimpulan dalam riset ini yaitunya dengan melalui BPJS kesehatan jangkauan fasilitas kesehatan diperluas hingga keseluruh lapisan masyarakat. Saat ini

masyarakat dari kalangan atas, menengah hingga kalangan kurang mampu dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan merata tanpa terhalang dengan permasalahan ekonomi.

Pelayanan BPJS di tiap-tiap daerah memiliki kemajuan dan perkembangan kearah lebih baik, salah satunya pelayanan BPJS di RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru, setelah beberapa waktu lalu mendapat banyak keluhan pelayanan dari masyarakat saat ini pihak rumah sakit mengevaluasi dan memperbaiki pelayanannya, Dengan lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien, baik berupa penanganan pasien, mekanisme pendaftaran hingga cara memperlakukan pasien dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan, (2018, 12 februari), Pastikan Pelayanan Berjalan Baik, Direktur Utama BPJS Kesehatan Sambangi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru
<https://bpjskesehatan.go.id/Bpjs/index.php/post/read/2018/678/PastikanPelayananBerjalanBaikDirektrUtama-BPJS-Kesehatan-Sambangi-RSUD-Arifin-Achmad-Pekanbaru>
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? Jurnal Konstitusi, 11(3), 428-453.
- Putra, E. rizky. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018. Journal of Chemical Information and Modeling, 6, 1-14.
- Prokartu.com, (2016, 21 februari). Gambar BPJS kesehatan.
<https://prokartu.com/2016/02/21/murahhh-mencetak-kartu-bpjs-preprinted-dengan-kualitas-seperti-atm/>
- Riaupos.jawapos.com, (2020, 24 September). Gedung tampak depan RSUD Arifin Achmad
<https://riaupos.jawapos.com/riau/24/09/2020/238672/asn-rsud-arifin-ahmad-meninggal-positif-corona.html>
- Ridha, I. (2016). Perlindungan Konsumen Bagi Pasien Pengguna Kartu Bpjs Di Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau. DE LEGA LATA, 1(2), 349-367.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/r4bx2>
- Widada, Trisna:Pramusinto, Agus: dan Lazuardi, L. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna , Kabupaten Bengkulu. Jurnal Ketahanan Nasional, 23(2), 199-216.
- Yandra, A. (2016). Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pekanbaru 2012-2017. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 48-58.