



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN BPJS

Linda Puspitasari*, Aji Primanto

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Jl. Teladan No.15, Teladan Barat,
Medan Kota, Medan, Sumatera Utara 20214, Indonesia

*puspitasarilinda739@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan permasalahan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang, dan mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dan teknik triangulasi sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan yang terdapat dalam dimensi bukti fisik (tangibles) masih perlu dilakukan perbaikan berupa penanaman pohon disekitar areal parkir, dan meminimalisir dari adanya ancaman banjir pada saat musim penghujan. Selain itu juga perlu perbaikan pada peningkatan dan penambahan Sumber Daya Manusia, khususnya di bagian farmasi. Dikarenakan pasien yang berkunjung ke RSUD KRMT Wongsonegoro selama periode 2016-2020 adalah sebanyak 932.578 orang, dimana dari 714.451 (77%) pasien tersebut adalah pengguna BPJS Kesehatan baik dari golongan PBI ataupun Non PBI. Sedangkan 218.127 (33%) lainnya adalah pasien umum. Banyaknya pasien yang ada di rumah sakit, maka hal itu menyebabkan pasien menunggu lama pada saat mereka akan mengambil obat setelah proses pemeriksaan dokter selesai dilakukan.

Kata kunci: jaminan kesehatan; kualitas pelayanan; rumah sakit

ANALYSIS OF BPJS HEALTH INSURANCE SERVICE QUALITY

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the problem of service quality of KRMT Wongsonegoro Regional General Hospital Semarang City, and identify factors that support and inhibit the services provided by the hospital to patients using BPJS Kesehatan. By using qualitative research methods, and data source triangulation techniques. The results showed that the service quality factor contained in the dimension of physical evidence (tangibles) still needs to be improved in the form of planting trees around the parking area, and minimizing the threat of flooding during the rainy season. In addition, it also needs improvement in the improvement and addition of Human Resources, especially in the pharmaceutical department. Because the patients who visited KRMT Wongsonegoro Hospital during the 2016-2020 period were 932,578 people, of which 714,451 (77%) patients were BPJS Health users both from PBI and Non-PBI groups. Another 218,127 (33%) were general patients. The large number of patients in the hospital, so it causes patients to wait a long time when they will take the drug after the doctor's examination process is complete.

Keywords: health insurance; hospitals; quality of service

PENDAHULUAN

Pemerintah di Negara Indonesia telah menyediakan pelayanan publik dimana pelaksanaan pelayanan dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berkembang dan mengakar dalam organisasi tersebut. Budaya organisasi publik di Indonesia bertipe caring yaitu memiliki perhatian yang sangat rendah terhadap kinerja pelaksanaan tugas, tetapi memiliki perhatian yang sangat tinggi terhadap hubungan antar manusia (Hasanah 2019; Wahyuningsih, Yulianti, and Berthanilla 2021). Pelayanan publik tidak terlepas dari keburukan sistem birokrasi. Keterikatan dengan prosedur, peraturan dan pimpinan menjadikan pelayanan terlihat sangat

birokratis dan tidak memihak kepada public (Laia, Halawa, and Lahagu 2022; Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022; Risnawan 2017).

Publik menilai pelayanan dari sektor privat atau perusahaan lebih baik dari pada sektor public (Mansur 2021; Wastuhana and Werdiningsih 2021). Akan tetapi, tidak semua pelayanan dapat ditangani oleh sektor privat. Pelayanan yang menyangkut kepentingan, keamanan, pertahanan dan hajat hidup orang banyak tetap harus ditangani oleh negara dan tidak dapat dilimpahkan kepada organisasi lain. Jadi, pelayanan publik di Indonesia bersifat urgen atau penting, monopoli serta diatur dengan undang-undang dan peraturan (Ayunda et al. 2021; Budiati 2019; Sugiono, Efendi, and Saragih 2021). Adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sebagai bukti bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat belum dapat dilakukan secara optimal sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan public (Ayu Astuti 2022; McLaren, Star, and Widianingsih 2019).

Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menurut Winarsih and Septi (2015) adalah berkaitan dengan sikap dan cara melayani pelanggan secara memuaskan yang berarti melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong, serta profesional dan mempunyai kemampuan. Seperti salah satu pelayanan publik yang akan kita bahas dalam jurnal penelitian kali ini yaitu pelayanan kesehatan BPJS di RSUD Wongsosnegoro Kota Semarang. Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap manusia (Kemenkes RI Ditjen P2P 2021; Maros and Juniar 2016). Dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan jaman, semakin banyak ragam jenis penyakit yang diderita manusia, hal ini juga menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan manusia akan kebutuhan pelayanan kesehatan. Adanya jaminan kesehatan dari berbagai macam program seperti asuransi sosial, Jaminan kesehatan masyarakat miskin dan program pemerintah lainnya serta jaminan kesehatan yang disediakan oleh pihak swasta merupakan wujud bahwa perhatian pemerintah pada sektor kesehatan semakin berdampak masyarakat menjadi lebih sadar akan kesehatan, hal tersebut dapat memberi dampak pada pemanfaatan pelayanan Kesehatan (Djunawan 2018; Hahnafi 2015; Ilmi, Pujianti, and Sari 2021; Sari and Handayani 2020).

Seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan salah satu penyebabnya adalah adanya kebutuhan dari rasa sakit atau ketidaknyamanan baik yang dirasakan maupun hasil dari medis. Adanya pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut menimbulkan biaya pelayanan kesehatan. Biaya pelayanan kesehatan yang semakin meningkat berhubungan dengan sosio - ekonomi, masyarakat yang kaya dapat membiayai pelayanan kesehatan, namun yang miskin dan tidak memiliki jaminan kesehatan tidak dapat membiayai pelayanan Kesehatan (Basith and Prameswari 2020; Wihartati 2022). Untuk memperbaiki pelayanan kesehatan saat ini pemerintah telah memberikan jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat (Yolanda 2019). Yang saat ini seperti diketahui bersama bahwa masyarakat di Kota Semarang mengedepankan pentingnya Jaminan Kesehatan bagi dirinya dan keluarganya. Kondisi itu ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah kepesertaan JKN KIS yang ada di Kota Semarang.

Cakupan kepesertaan JKN KIS di Kota Semarang di setiap kelompok menunjukkan peningkatan. Peningkatan jumlah kepesertaan JKN KIS tertinggi diketahui ditunjukkan pada kelompok masyarakat yang tergolong dalam Penerima bantuan Iuran (PBI), pada tahun 2018 jumlah pesertanya adalah sebesar 291.592 ribu jiwa (32%), dan di Tahun 2019 meningkat

menjadi sebesar 611.645 ribu jiwa (68%). Yang termasuk dalam golongan Peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK) adalah Peserta yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Peningkatan jumlah kepesertaan JKN KIS tertinggi berikutnya adalah yang merupakan kelompok dari Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), pada tahun 2018 jumlah pesertanya adalah sebesar 199.879 ribu jiwa (38,7%), dan kemudian secara signifikan meningkat di Tahun 2019 menjadi sebesar 316.453 ribu jiwa (61,3%). Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) adalah setiap orang yang bekerja atau berusaha atas risiko sendiri (KEMENKES RI 2021). Saat ini jumlah cakupan kepesertaan BPJS di Kota Semarang pada tahun 2018 – 2019 menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan akan tetapi hal tersebut belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Kota Semarang, khususnya di KRMT Wongsonegoro yang ditunjukkan dengan fluktuatifnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Seperti yang ditunjukkan pada

Diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang mengalami penurunan di tahun 2018. Penurunan IKM tersebut merupakan yang tertinggi selama periode 2014-2019 yaitu sebesar 7,47%. Meskipun dalam periode 2018-2019 mengalami peningkatan, akan tetapi peningkatannya tidak sebesar penurunannya pada periode tahun sebelumnya. Dari grafik tersebut di atas dapat Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan masih menunjukkan grafik yang fluktuatif, seperti pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang yang ada di RSUD KRMT Wongsonegoro. Banyaknya permasalahan yang muncul dalam pelayanan BPJS, dengan bertambahnya peserta program BPJS, akan tetapi tidak diikuti dengan kepuasan masyarakat. Berdasarkan literatur tersebut, tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Sugiyono 2019), dimana metode ini merupakan sebuah metode penelitian yang berlawanan dengan metode eksperimen, metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami dan peneliti mempunyai tugas dan fungsi sebagai instrumen kunci dalam menggali sebuah permasalahan utama yang akan diungkap dalam sebuah obyek penelitian yang akan dilakukannya. Berkenaan dengan hal tersebut, maka fokus dalam penelitian ini yaitu: Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Teknik analisis data utama yang digunakan adalah analisis data kualitatif, dimana data kualitatif merupakan data dari sebuah penelitian yang fokus didalamnya membahas dan menerangkan hasil dari suatu gejala atau kasus yang hanya dapat diuraikan penyajiannya dengan menggunakan keterangan, penjelasan serta pembahasan secara teoritis. Dengan diuji menggunakan teknik triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data menurut DeVault, Denzin, and Lincoln (1995) yaitu teknik triangulasi yang membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif melalui sumber data, fakta, dan wawancara dengan Informan yang berhasil ditemui pada saat peneliti berada di lapangan atau lokus penelitian.

HASIL

Menurut Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyatakan ada lima kesenjangan (Gap) dalam proses pelayanan, yaitu : 1. Gap antara harapan konsumen dan pendapat manajemen 2. Gap antara pendapat manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa 3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa 4. Gap antara penyampaian jasa aktual

dan komunikasi eksternal kepada konsumen pengguna jasa. 5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima. Penanganan kelima gap yang terjadi ini, selanjutnya Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: 1. Tangibles 2. Reability (kehandalan). 3. Responsiveness (daya tanggap), 4. Assurance (jaminan), 5. Empathy (empati). Dimana Kelima dimensi ini akan digunakan untuk melakukan penelitian yang fokusnya adalah pelayanan pasien jaminan kesehatan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

Tangibles

Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan Tangible (Bukti langsung), dapat dilihat dari beberapa indicator yang berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, penataan ruang, ruang tunggu, penampilan petugas dan tempat informasi. Jika melihat teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi gambaran nyata bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan faktor bukti fisik atau tangible yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat ketika melakukan pengobatan di RSUD KRMT Wongsonegoro saat ini, mereka menilai bahwa untuk kondisi gedung yang telah direnovasi, ruang tunggu, tata letak peralatan, penampilan petugas, dan sarana prasarana yang digunakan untuk melakukan pelayanan sudah cukup baik dan menjadikan mereka nyaman ketika berada di dalam lingkungan RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.



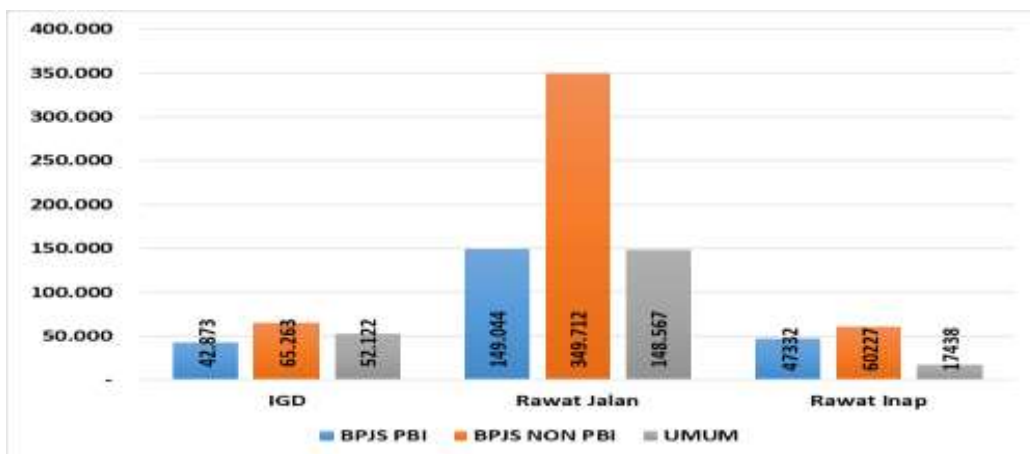
Gambar 1. Area Lahan Parkir yang Masih perlu Dilakukan Penghijauan dan Perbaikan Saluran Air

Akan tetapi sangat jauh berbeda ketika mereka diminta untuk memberikan penilaian yang terkait dengan areal parkir baik motor roda dua ataupun mobil roda empat yang berada diluar lingkungan RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Hal itu dikarenakan kondisi areal parkir yang saat ini dirasakan masih panas karena kurangnya penghijauan dan ancaman banjir yang terjadi saat ini akibat dari pembangunan pemukiman baru di lingkungan Rumah Sakit. Semakin banyak pemukiman baru di lingkungan RS, mengakibatkan ketidakmampuan tanah dalam menyerap air tersebut dikarenakan sudah jarang ditemukan lahan hijau atau lahan kosong. Hal ini menyebabkan air langsung masuk ke sungai dan selokan. Air dalam jumlah yang banyak dan deras yang tidak bisa tertampung lagi oleh saluran-saluran tersebut pun menggenang dan mengakibatkan banjir. Sehingga dampak yang diakibatkan dari adanya faktor alam tersebut maka pihak Rumah Sakit saat ini sangat sulit untuk mengatasi hal itu.

Hasil di atas menjadi gambaran nyata bahwa antara teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan kenyataan yang ada di lokasi penelitian yaitu di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang masyarakat menilai belum optimal. Dimana Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi beberapa indicator tersebut belum semuanya dapat diwujudkan dimana fasilitas fisik, berupa areal parkir kendaraan bermotor yang masih jauh dari harapan masyarakat saat ini. Hal ini akan berdampak pada ketidaknyamanan masyarakat pada saat setelah selesai melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang ketika mereka akan kembali pulang ke rumah untuk mengambil kendaraan di areal parkir yang masih panas akibat dari kurangnya penghijauan dan adanya genangan air pada saat musim penghujan yang disebabkan oleh faktor alam di areal parkir RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

Reability

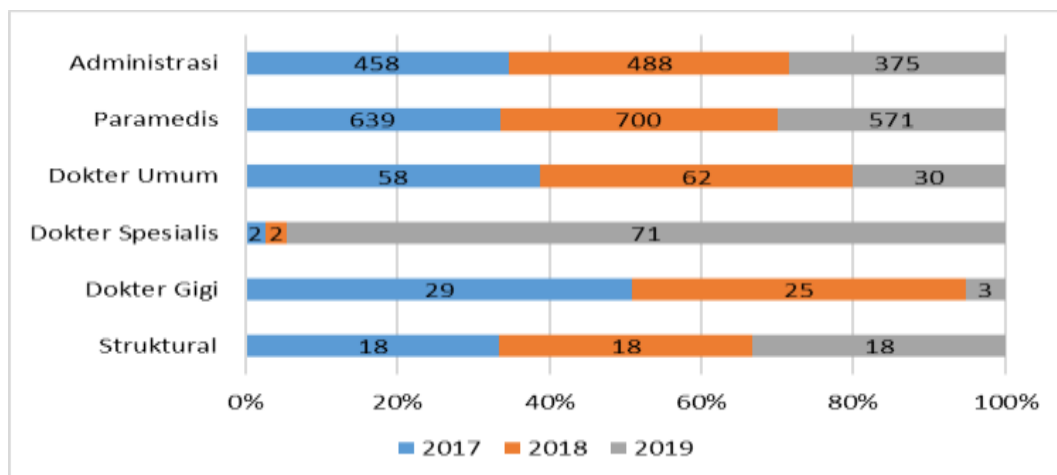
Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan Keandalan (Reliability), dapat dilihat dari beberapa indicator yang berupa kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi, dan kecepatan proses pelayanan. Jika melihat teori yang disampaikan Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi gambaran nyata bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan faktor keandalan atau reliability yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat ketika melakukan pengobatan di RSUD KRMT Wongsonegoro saat ini, mereka menilai bahwa untuk kepastian jadwal pelayanan, dan kejelasan informasi, sudah cukup baik. Hal itu dikarenakan saat ini adanya Aplikasi My RSWN Yang Saat Ini Banyak Membantu Para Pasien RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Hanya saja perlu perbaikan pada dimensi kecepatan proses pelayanan di bagian farmasi atau obat dikarenakan pasien masih menunggu lama untuk pengambilan obat setelah selesainya proses pemeriksaan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. dengan jumlahh kunjungan pasiennya yang dapat dilihat pada Grafik 4.1 dibawah ini.



Grafik 1. Jumlah Kunjungan Pasien IGD, Rawat Jalan, dan Rawat Inap Tahun 2016-2020

Berdasarkan Grafik 4 di atas dapat diketahui, bahwa jumlah total kunjungan pasien IGD, rawat jalan, rawat inap di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang selama periode tahun 2016-2020 sebesar 932.578 pasien. Dengan jumlah terbanyak ditunjukkan pada pasien pengguna BPJS yang tidak menerima bantuan iuran (Non PBI) yang berjumlah sebesar 475.302 pasien, sedangkan pasien pengguna BPJS yang merupakan golongan Penerima Bantuan Iuran adalah sebesar 239.249 pasien, dan yang Umum yaitu sebanyak 218.127 orang pasien. Hasil Penelitian

di atas dapat menjadi gambaran nyata bahwa antara teori yang disampaikan Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan kenyataan yang ada di lokasi penelitian yaitu di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang masyarakat menilai belum optimal. Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi, dan kecepatan proses pelayanan, beberapa indikator tersebut belum semuanya dapat diwujudkan oleh pihak rumah sakit. Kecepatan proses pelayanan untuk di bagian farmasi para pasien masih harus menunggu lama dengan waktu kurang lebih 1-2 jam pada saat proses pengambilan obat di RSUD KRMT Wongsonegoro.



Grafik 2. Jumlah Sumber Daya Manusia Di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang

Berdasarkan Grafik 5 di atas dapat diketahui bahwa di tahun 2019 terjadi pengurangan jumlah SDM di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang, dari mulai Bagian Administrasi, Paramedis, Dokter Umum, dan Dokter Gigi. Seperti diketahui bersama bahwa pengurangan terbesar dari jumlah SDM yang ada di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang terdapat pada Bagian Paramedis yaitu sebesar 129 Orang, dan Bagian Administrasi sebanyak 113 Orang. Dengan banyaknya animo masyarakat pengguna BPJS Kesehatan yang berobat ke RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang, tidak seharusnya pihak Rumah Sakit melakukan pengurangan pegawainya akan tetapi alangkah lebih baik menambah jumlah SDM khususnya di bagian farmasi atau obat supaya pasien BPJS Kesehatan tidak terlalu lama dalam menunggu pengambilan obat setelah selesainya pemeriksaan dokter. Sehingga tidak terjadi penumpukan pasien BPJS Kesehatan yang berada di loket pengambilan obat dan pelayanan dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang, yang banyak disebabkan oleh lamanya petugas medis di bagian farmasi dalam meracik obat sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter untuk para pasien.

Responsiveness

Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan Daya Tanggap (Responsiveness), dapat dilihat dari beberapa indikator yang berupa kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, dan pemberian solusi atas keluhan. Jika melihat teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi gambaran nyata bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan faktor daya tanggap atau responsiveness yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat, mereka menilai bahwa ketiga dimensi pelayanan yang ada di dalam faktor daya tanggap (responsiveness) sudah dapat dilakukan dengan baik oleh petugas pada saat mereka melakukan pelayanan kepada masyarakat ketika melakukan pengobatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang saat ini.



Gambar 2. Tanggung Jawab Petugas Pada Saat Memberikan Pelayanan Kepada Pengunjung di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang

Hasil penelitian yang telah dilakukan di atas dapat dilihat bahwa antara teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan kenyataan yang ada di lokasi penelitian yaitu di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang, faktor daya tanggap (*responsiveness*) yang ditunjukkan oleh petugas sudah sesuai dengan teori tersebut. Kondisi tersebut menjadikan tidak banyak memunculkan permasalahan dan keluhan dari masyarakat pengguna BPJS Kesehatan pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro. Pelayanan yang diberikan oleh petugas baik medis ataupun non medis kepada masyarakat pasien pengguna BPJS Kesehatan untuk faktor daya tanggap (*responsiveness*) sudah menunjukkan perbaikan dari waktu ke waktu di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas baik medis ataupun non medis kepada masyarakat pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang untuk faktor daya tanggap (*responsiveness*) sudah menunjukkan perbaikan jika dibandingkan dengan beberapa waktu yang lalu. Hal tersebut ditunjukkan dengan beberapa jawaban informan yang berasal dari masyarakat, dari ke lima informan yang berhasil diwawancarai oleh peneliti, menyatakan bahwa mereka sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas saat ini dalam memberikan kejelasan-kejelasan informasi yang belum mereka ketahui pada saat itu. Hal itu diketahui dari jawaban-jawaban yang diberikan oleh petugas tersebut mereka menjadi lebih mengerti dan paham ketika melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

Assurance

Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan Jaminan (*Assurance*), dapat dilihat dari beberapa dimensi yang berupa keramahan, kemampuan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika melihat teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi gambaran nyata bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan faktor jaminan atau *Assurance* yang dilakukan oleh para karyawan dalam melayani masyarakat atau pasien di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang sudah baik. Hasil penelitian di atas dapat menjadi gambaran nyata bahwa antara teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan kenyataan yang ada di lokasi penelitian yaitu di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang, faktor jaminan (*assurance*) yang ditunjukkan oleh petugas dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan teori tersebut. Kondisi ini tidak banyak menimbulkan permasalahan dan keluhan dari masyarakat pengguna BPJS Kesehatan pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro. Pelayanan yang diberikan oleh petugas baik medis ataupun non medis kepada masyarakat

pasien pengguna BPJS Kesehatan untuk faktor jaminan (assurance) yang dilakukan oleh karyawan sudah menunjukkan perbaikan dari waktu ke waktu di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.



Gambar 3. Budaya 5S yang menjadi Dasar Pelayanan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas medis atau non medis rumah sakit kepada masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan yang terkait dengan faktor jaminan (assurance) hasilnya sudah cukup baik. Penilaian tersebut dinilai baik oleh masyarakat dikarenakan pihak manajemen pengelola rumah sakit dari mulai pimpinan sampai bawahan selalu menerapkan budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun) pada saat mereka memberikan layanan kepada para pasien. Penerapan budaya 5S memiliki pengaruh besar terhadap kinerja pegawai yang ada saat ini di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Dengan budaya 5S tersebut maka menjadikan petugas atau pegawai rumah sakit dapat lebih mampu untuk bertanggung jawab kepada para pasien yang ditanganinya saat ini, dan akan memunculkan sikap ramah kepada semua pengunjung rumah sakit baik pasien yang menggunakan BPJS ataupun yang termasuk dalam kategori pasien umum. Penerapan budaya 5S yang telah dilakukan tersebut, maka masyarakat yang sedang melakukan pengobatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang merasa lebih dihargai dan dihormati pada saat mereka menjadi pasien di rumah sakit saat ini.

Empathy

Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan empati (emphaty), dapat dilihat dari beberapa dimensi yang berupa Perhatian dalam pelayanan, Keadilan perlakuan dalam pelayanan, Keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika melihat teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Ziethaml, and V. (1985) dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi gambaran nyata bahwa kualitas pelayanan yang terkait dengan faktor empati atau emphaty yang dilakukan oleh para karyawan dalam melayani masyarakat atau pasien di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang sudah baik. Adanya kesesuaian yang ditunjukkan antara penggunaan teori dengan prakteknya di lokasi penelitian, sehingga hal itu tidak banyak menimbulkan permasalahan dan keluhan dari masyarakat pengguna BPJS Kesehatan pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro.



Gambar 4. Suasana Pelayanan di Ruang Tunggu RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang

Tidak adanya perbedaan pasien antara yang menggunakan dan yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan, maka keadilan dalam pelayanan sudah dapat diwujudkan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Kondisi ini menggambarkan bahwa dimensi perhatian, keamanan dan kenyamanan dapat diberikan secara optimal oleh para petugas atau pegawai yang memiliki tanggung jawab pelayanan terhadap para pasien dan pengunjung pada saat mereka berada di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Karena dengan adanya empati yang sudah ditunjukkan oleh para dokter, perawat, dan petugas pelayanan lainnya, hal itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para pasien dan pengunjung saat ini di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas medis atau non medis rumah sakit kepada masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan yang terkait dengan faktor empati (emphaty) hasilnya sudah cukup baik. Penilaian tersebut dinilai baik oleh masyarakat dikarenakan petugas dari mulai perawat, dokter, petugas administrasi dan lainnya pada saat mereka memberikan layanan kepada para pasien tidak membedakan baik pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan atau yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan pada saat mereka melakukan pengobatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Dengan tidak adanya perbedaan pasien antara yang menggunakan dan yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan, maka keadilan dalam pelayanan sudah dapat diwujudkan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Hal itu memperlihatkan bahwa dimensi perhatian, keamanan dan kenyamanan dapat diberikan secara optimal oleh para petugas atau pegawai yang memiliki tanggung jawab pelayanan terhadap para pasien dan pengunjung pada saat mereka berada di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang kepada para pasien pengguna BPJS Kesehatan dilihat secara keseluruhan belum optimal. Hal tersebut dikarenakan masih adanya dimensi kualitas pelayanan yang dikeluhkan oleh para pasien pengguna BPJS Kesehatan pada saat melakukan pengobatan di RSUD KRMT Wongsonegoro. Meskipun 3 dimensi yaitu, Daya Tanggap (Responsivness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty) hasilnya sudah baik, akan tetapi masih ada 2 dimensi yang masih banyak dikeluhkan oleh para pasien pengguna BPJS Kesehatan tersebut adalah bukti Fisik (Tangible) yang berupa lahan parkir yang masih dirasakan kurang nyaman dikarenakan kurangnya penghijauan yang mengakibatkan panas dan banjir diwaktu musim penghujan yang disebabkan oleh adanya faktor alam yang belum dapat diatasi oleh pihak rumah

sakit saat ini. Meskipun kondisi dalam gedung yang saat ini menurut para pasien pengguna BPJS Kesehatann sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, setelah dilakukannya perbaikann renovasi oleh pihak pengelola RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Dimensi keandalan (reliability) petugas pada saat melayani mereka di loket pengambilan obat yang masih cukup lama. Hal ini disebabkan karena banyaknya jumlah pasien para pengguna BPJS Kesehatan yang melakukan pengobatan, akan tetapi tidak sebanding dengan jumlah SDM yang ada di bagian farmasi RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang yang berkurang selama beberapa tahun belakangan ini. Sehingga hal itu membuat petugas tidak mampu untuk melayani dengan cepat para pasien pengguna BPJS Kesehatan pada saat akan mengambil obat dikarenakan lamanya proses meracik obat yang ditulis sesuai dengan resep dokter di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Perbaikan layanan harus dilakukan secara terus menerus dan continue agar masyarakat menjadi lebih nyaman pada saat mereka melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. Dan juga seluruh saran atau rekomendasi di atas perlu dioptimalkan agar tingkat kepuasan dan pelayanan masyarakat di RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang menjadi lebih baik dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Astuti, Ade. 2022. "An Analysis of Indonesian Public Service Reform Through National Public Service Complaint Management Policy." *Journal of Public Policy and Administration* 6(1). doi: 10.11648/j.jpaa.20220601.12.
- Ayunda, Rahmi, Nertivia Nertivia, Laode Agung Prastio, and Octa Vila. 2021. "Kebijakan Online Single Submission Sebagai E-Government Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia." *Journal of Judicial Review* 23(1). doi: 10.37253/jjr.v23i1.4359.
- Basith, Ziana Aubi, and Galuh Nita Prameswari. 2020. "Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas." *Higeia Journal of Public Health Research and Development* 4(1).
- Budiati, Ayuning. 2019. "E-Government And E-Governance: Can Its Improve Indonesian Public Service Deliveries?" *Iapa Proceedings Conference*. doi: 10.30589/proceedings.2018.212.
- DeVault, Marjorie L., Norman Denzin, and Yvonna Lincoln. 1995. "Handbook of Qualitative Research." *Contemporary Sociology* 24(3):418. doi: 10.2307/2076551.
- Djunawan, Achmad. 2018. "Pengaruh Jaminan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Primer Di Perkotaan Indonesia: Adilkah Bagi Masyarakat Miskin?" *Berita Kedokteran Masyarakat*. doi: 10.22146/bkm.37474.
- Hasanah, Dera Izhar. 2019. "Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3(1).
- Hauhnafi, Mamd. 2015. "Konsep Dasar Dan Perkembangan Teori Manajemen." *Managemen* 1(1).
- Ilmi, Muhammad Hafizul, Nita Pujianti, and Ayu Riana Sari. 2021. "Litertur Review: Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit." *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* 8(1).

- KEMENKES RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia 2020.
- Kemendes RI Ditjen P2P. 2021. "Profil Kesehatan Indo-Nesia." Pusdatin.Kemendes.Go.Id
Kementrian Kesehat. Republik Indones.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. 2022. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1(1). doi: 10.56248/jamane.v1i1.15.
- Mansur, Jumria. 2021. "Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 6(2). doi: 10.30829/ajei.v6i2.7713.
- Maros, Hikmah, and Sarah Juniar. 2016. "Konsep Pengetahuan." *Jurnal Tingkat Pengetahuan Clarissa*, 2018 1–23.
- McLaren, Helen, Cassandra Star, and Ida Widianingsih. 2019. "Indonesian Women in Public Service Leadership: A Rapid Review." *Social Sciences* 8(11).
- Parasuraman, A. ..., Ziethaml, and &. Berry, L. V. 1985. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 62(1):12–40.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. "MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Media Administrasi* 7(1). doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- Risnawan, Wawan. 2017. "Fungsi Birokrasi Dalam Efektivitas Pelayanan Publik." *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 4(1).
- Sari, Ririn Kuncaraning, and Dwini Handayani. 2020. "Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Anak Indonesia: Pengaruh Kemiskinan Dan Karakteristik Ibu." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 16(3). doi: 10.30597/mkmi.v16i3.9709.
- Sugiono, Edi, Suryono Efendi, and Cindi Feriani Saragih. 2021. "The Influence of Leadership Style, Work Discipline, and Organization Commitment on Employee Performance: Case Study on Indonesian Public Service." *INFLUENCE : International Journal of Science Review* 3(1). doi: 10.54783/influence.v3i1.125.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 1st ed. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wahyuningsih, Sri, Rachmi Yulianti, and Rethorika Berthanilla. 2021. "Effect of E-Government on Improving the Quality of Public Services in Serang Municipality." *Sawala : Jurnal Administrasi Negara* 9(2). doi: 10.30656/sawala.v9i2.4035.
- Wastuhana, Yudha, and Rini Werdiningsih. 2021. "Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi." *Jurnal Media Administrasi* 3(1).
- Wihartati, Wening. 2022. *Psikologi Kesehatan Berbasis Unity of Science*.
- Winarsih, Ratminto, and Atik Septi. 2015. "Manajemen Pelayanan." *Pustaka Belajar, Yogyakarta* 4:1–20.

Yolanda, D. R. 2019. “Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018.” Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.