

PENELITIAN MANDIRI



**KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
PESERTA BPJS KESEHATAN
(Studi Kasus Di Rumah Sakit Multazam Gorontalo)**

Peneliti:

Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA

NIDN: 0006077509

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
JULI 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN MANDIRI**

Judul Kegiatan : Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Multazam Gorontalo)

KETUA PENELITI

A. Nama Lengkap : Dr. Sri Yulianty Mozin, ST, MPA

B. NIDN : 0006077509

C. Jabatan Fungsional : Lektor

D. Program Studi : Administrasi Publik

E. Nomor HP : 085256595272

F. Email : yulmozin@ung.ac.id

Lama Penelitian Keseluruhan : 3 bulan

Penelitian Tahun Ke : 1

Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp 3.000.000,-

Biaya Tahun Berjalan : - Diusulkan Ke Lembaga : -
- Dana Internal PT : -
- Dana Institusi Lain : -

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Muhammad Amir Arham, S.Pd., M.E.)
NIP/NIK. 197207252006041002

Gorontalo, 31 Juli 2020
Peneliti,

(Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA)
NIP/NIK. 197507061999032001

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian



(Prof. Dr. Ishak Isa, M.Si.)
NIP/NIK. 196105261987031005

I. Identitas Penelitian

1. Judul Usulan : Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Multazam Gorontalo)
2. Peneliti :
 - a. Nama lengkap : Dr. Sri Yulianty Mozin, S.T., MPA
 - b. Bidang keahlian : Manajemen Pelayanan Publik
 - c. Jabatan Struktural : -
 - d. Jabatan Fungsional : Lektor
 - e. Unit kerja : Program Studi S1 Administrasi Publik
Jurusan Administrasi Publik Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo
 - f. Alamat surat : Perum Taman Indah Blok E5 Kel.
Wongkaditi Barat Kec. Kota Utara Kota
Gorontalo
 - g. Telpon/Faks : 085256595272
 - h. E-mail : yulmozin@ung.ac.id
4. Objek penelitian :
 - Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo
5. Masa pelaksanaan penelitian : 3 (tiga) Bulan
 - Mulai : Mei 2020
 - Berakhir : Juli 2020
6. Anggaran : Rp. 3.000.000,-
7. Lokasi penelitian : Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo
8. Hasil yang ditargetkan : Analisis terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo
9. Luaran yang ditargetkan : Laporan hasil penelitian

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS PENELITIAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
RINGKASAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
BAB V PENUTUP.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43

RINGKASAN

Pelayanan publik telah menjadi isu yang paling urgen dan penting dalam setiap organisasi pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi rumah sakit. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik terdiri dari pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat dan berkualitas. Tidak hanya mengunggulkan fasilitas kesehatan yang lengkap, namun sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persepsi pasien. Semakin meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, menyebabkan tuntutan dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat, sehingga perlu adanya upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara terus menerus agar diketahui kelebihan maupun kelemahan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan.

Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah rumah sakit umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Kota Gorontalo. Rumah sakit ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Visi rumah sakit adalah Menjadi Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan Terbaik, Profesional dengan berorientasi kepada kebutuhan dan keamanan pasien.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data melalui display data, reduksi data dan verifikasi.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo terwujud melalui jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap dan tampilan fisik pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) kepada pasien peserta BPJS kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya yang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

BAB 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik telah menjadi isu yang paling urgen dan penting dalam setiap organisasi pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi rumah sakit. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik terdiri dari pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak sama dalam memperoleh akses dibidang kesehatan, pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, terjangkau, berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan pelayanan kesehatan yang diperlukan. Sebagai tindak lanjut urgennya pelayanan kesehatan, maka pemerintah di tingkat pusat sampai daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Di antaranya adalah dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dengan diberlakukannya program ini sejak 1 Januari 2014 diharapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang kompleks dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat dan berkualitas. Tidak hanya mengunggulkan fasilitas kesehatan yang lengkap, namun sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan persepsi pasien. Semakin meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan, menyebabkan

tuntutan dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat, sehingga perlu adanya upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara terus menerus agar diketahui kelebihan maupun kelemahan dari jasa pelayanan kesehatan yang diberikan.

Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2008 tentang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan menegaskan bahwa rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah rumah sakit umum milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Kota Gorontalo. Rumah sakit ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Visi rumah sakit adalah Menjadi Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan Terbaik, Profesional dengan berorientasi kepada kebutuhan dan keamanan pasien.

Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo melayani pasien peserta BPJS kesehatan. Berdasarkan data rumah sakit, dapat dilihat data perbandingan perawatan pasien rawat jalan dan pasien inap untuk pasien peserta BPJS dan umum Tahun 2016 -2017 di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sebagaimana Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Perbandingan Perawatan Pasien Rawat Jalan dan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam Tiga Tahun Terakhir

Tahun	Pelayanan Umum		Pelayanan BPJS	
	Jalan	Inap	Jalan	Inap
2019	765	1208	4902	6711
2018	871	679	1629	4749
2017	468	628	429	2740

Sumber: Data Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo (2020)

Data pada Tabel 1 di atas menunjukkan dalam kurun tiga tahun terakhir keadaan pasien pada pelayanan umum dan pelayanan BPJS baik pada rawat jalan maupun rawat inap cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Kecenderungan peningkatan

yang signifikan nampak dari jumlah pasien peserta BPJS. Baik dilihat dari total kunjungan maupun penerimaan rumah sakit, maka peserta BPJS kesehatan memberikan porsi dan kontribusi yang tinggi terhadap keberlangsungan rumah sakit. Hal ini dapat dimaknai bahwa pasien peserta BPJS kesehatan yang datang berobat di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah seyogyanya mendapatkan perhatian dari manajemen rumah sakit dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan berkualitas.

Pasien peserta BPJS kesehatan sudah seharusnya diupayakan untuk mendapatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari pengelola Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Dalam hal ini kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan adalah indikator utama dari standar pelayanan Rumah Sakit Multazam sebagai salah satu fasilitas kesehatan di Kota Gorontalo. Secara ideal jika kualitas pelayanan rumah sakit rendah, maka kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan juga akan rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Sementara itu, kebutuhan pasien peserta BPJS kesehatan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Seiring dengan upaya Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo mengupayakan berbagai terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, rumah sakit masih diperhadapkan pada berbagai persoalan yang menyangkut kualitas pelayanannya itu sendiri terlebih pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan April 2020, peneliti menemukan beberapa persoalan mendasar terkait kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo kepada pasien peserta BPJS kesehatan. Berbagai persoalan tersebut setidaknya dapat dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan yang mencakup (1) jaminan (*assurance*), (2) empati (*empathy*), (3) kehandalan (*reliability*), (4) daya tanggap (*responsiveness*), (5) Tampilan fisik (*tangibles*).

Pertama, dari aspek jaminan (*assurance*), pasien peserta BPJS kesehatan belum sepenuhnya mendapatkan jaminan pelayanan karena kurangnya ketelitian tenaga kesehatan saat melayani pasien. Sebagai contoh, ada pasien peserta BPJS kesehatan pada poli rawat jalan yang mengeluhkan bahwa pasien bersangkutan hanya mendapatkan pemeriksaan seadanya dan tidak ditanya secara mendalam keluhan yang

dirasakan. Selain itu, waktu tunggu (*waiting time*) rawat jalan menjadi perhatian dalam permasalahan jaminan pelayanan.

Berdasarkan data hasil Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Tahun 2019 menunjukkan walaupun waktu tunggu rawat jalan sudah memenuhi standar dibawah 60 menit, namun rekomendasi dari hasil evaluasi tersebut menitikberatkan pada aspek penurunan waktu tunggu rawat jalan. Rekomendasi ini tentunya sudah berdasarkan kajian dari hasil penelusuran di lapangan oleh tim di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Namun, sampai saat ini belum ada tindak lanjut dari pihak rumah sakit dalam bentuk ketetapan bahwa waktu tunggu lebih cepat dari standar sebelumnya.

Kedua, dari aspek empati (*empathy*), pasien peserta BPJS kesehatan belum sepenuhnya memperoleh empati dari tenaga kesehatan yang masih menunjukkan sikap dan perilaku yang tidak ramah. Sebagai contoh, ada pasien peserta BPJS kesehatan yang mengadukan beberapa para medis rawat jalan yang cenderung ketus dalam menjawab pertanyaan pasien tentang jam kedatangan dokter. Hal ini tentunya bertentangan dengan Pedoman Etika Kerja Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2015 Bab 8 Pasal 40 yang menyebutkan setiap SDM Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo diwajibkan untuk menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik dan harmonis.

Sikap paramedis yang kurang ramah pada dasarnya berkaitan dengan pengembangan mental mereka yang belum optimal. Dalam Peraturan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2015 Pasal 13 mengenai Pelatihan dan Pengembangan pada Ayat 1 disebutkan bahwa dalam rangka peningkatan kemampuan pekerjaan untuk meningkatkan kualitas kerja, maka Perusahaan akan terus melakukan usaha-usaha peningkatan kemampuan Pekerja melalui pelatihan dan pengembangan dengan cara dan metode yang ditentukan oleh Perusahaan, dan atau oleh instansi tertentu. Namun, berdasarkan observasi awal dan studi dokumentasi awal menunjukkan sampai saat ini kegiatan pengembangan mental pegawai dalam bentuk bina mental spiritual yang diharapkan dapat memperbaiki mental kerja dengan perubahan sikap perilaku yang lebih baik belum diprogramkan secara rutin dalam Program Kerja Rumah Sakit tahun 2020.

Ketiga, dari aspek kehandalan (*reliability*), pasien peserta BPJS kesehatan belum sepenuhnya memperoleh kehandalan tenaga kesehatan yang masih belum tepat waktu dalam proses dan prosedur penyelesaian tindakan medis yang sistematis. Sebagai contoh, ada dokter rawat jalan yang datang terlambat dari jam kedatangan yang

dijanjikan, sehingga pasien-peserta BPJS kesehatan mengeluhkan kebosanan mereka menunggu dokter. Selain itu, dokter yang terlambat menjadi tidak tepat waktu dalam proses dan prosedur penyelesaian tindakan medis yang sistematis. Hal ini tentu menyalahi Tata Tertib dan Aturan Kerja Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2015 Pasal 15 ayat 2 bahwa jam kerja adalah 8 (delapan) jam 1(satu) hari dimulai dari jam 09.00 wita. Beberapa ahli medis di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo datang pada jam 09.30 wita.

Keempat, dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), pasien peserta BPJS kesehatan belum sepenuhnya mendapatkan daya tanggap dari tenaga kesehatan yang belum cekatan dalam menyelesaikan tindakan medis. Sebagai contoh, ada dokter yang terkesan belum cekatan melakukan pemeriksaan kepada pasien peserta BPJS kesehatan, cenderung *slow respon* dengan apa yang menjadi keluhan pasien. Selain itu, ada asisten pembantu dokter yang cenderung kurang paham dalam menangani pasien. Hal ini bertentangan dengan Etika Kerja Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2015 Bab 8 Pasal 40 yang menyebutkan setiap SDM Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan ketentuan *Standar Operating Procedure (SOP)*, dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

Kelima, dari aspek tampilan fisik (*tangibles*), rumah sakit belum menampilkan sarana ruang tunggu yang luas, tata letak ruang kantor/ ruang perawatan yang kurang representatif. Sebagai contoh, beberapa pasien peserta BPJS kesehatan mengeluhkan kurang nyaman dengan ruang tunggu di poliklinik rawat jalan yang sempit dan tidak tertata. Berdasarkan data pada Aplikasi Sarana, Prasarana dan Alat Kesehatan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2020 dapat dirangkum data sebagaimana Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Evaluasi Keadaan Sarana, Prasarana dan Alat Kesehatan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2020

Sarana/ Prasarana	Hasil Evaluasi
Penunjang Non Medik RS	80 % sarana tersedia, memadai dan dalam kondisi baik
Penunjang Medik RS	<ul style="list-style-type: none"> - Instalasi pemulasaran jenazah 50% sarana tersedia dalam keadaan baik, belum didukung oleh ruang kepala instalasi, ruang ganti, ruang pendingin jeazah, ruang duka, gedung perlengkapan ruang duka. - Unit farmasi 75% sarana tersedia belum dilengkapi unit apotik satelit - Unit laboratorium 50% sarana tersedia belum dilengkapi bank darah, dan ruang pemeriksaan khusus.
Pelayanan Medik dan Keperawatan	80 % sarana tersedia, memadai dan dalam kondisi baik, belum didukung oleh ruangan linen kotor/ bersih.
Sumber Listrik	PLN, Genset dan UPN berfungsi
Sumber Air	Sumur dangkal, PDAM dan sumur dalam berfungsi
Pengolahan Limbah	Limbah cair, infeksius berijin berfungsi
Gas Medik & Vakum Medik	Sentral Gas oksigen berfungsi
Penanggulangan Bahaya Kebakaran	APAR, Hidran memadai, berfungsi
Sistem Telekomunikasi	Saluran telepon, PABX, internet berfungsi
Ambulans	Transport, mobil jenazah memadai dalam keadaan baik

Sumber: Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo (2020)

Data pada Tabel 2 menggambarkan sarana penunjang non medik, penunjang medik, pelayanan medik dan keperawatan belum 100 persen tersedia dengan baik.

Berbagai persoalan yang diungkapkan di atas mengindikasikan bahwa proses pelayanan yang berlangsung di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo selama ini belum mampu mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS kesehatan khususnya pasien rawat jalan. Data Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tiga Tahun Terakhir pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam Tiga Tahun Terakhir

Kriteria Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Kurang Puas	Total
2019	23	117	6	2	0	148
2018	31	86	6	5	0	148
2017	42	85	12	9	0	148

Sumber: Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo (2020)

Berdasarkan data Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tiga Tahun Terakhir yang dilakukan terhadap pasien umum dan BPJS rawat jalan menunjukkan masih ada persepsi pasien Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo yang kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Adanya dimensi dan persoalan di atas dapat dikemukakan bahwa hal yang urgen dilakukan adalah upaya untuk meminimalisir persoalan-persoalan tersebut. Oleh karenanya sangat penting untuk melakukan suatu kajian mendalam terhadap konteks persoalan dalam kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

BAB 2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Administrasi

Abad ini adalah abad administrasi. Demikian ungkapan Albert Lopawzley yang dikutip Siagian (2016:1-2) mengandung makna bahwa tidak ada suatu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab sangat bergantung pada suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah masyarakat modern. Nur dkk (2011:4-6) menguraikan administrasi sebagai proses penyelenggaraan yang merupakan gejala sosial telah ada di Indonesia jauh sebelum bangsa Eropa mengenalnya sebagai suatu ilmu pengetahuan. Administrasi sudah ada bersama-sama dengan ekspansi kerajaan Majapahit dan Sriwijaya pada abad VII dan VIII Masehi yang dibuktikan dengan keberhasilan Majapahit dalam menyatukan Negara-negara di nusantara dan hubungan dagang Sriwijaya yang pada masa itu sudah menggunakan kapal-kapal megah. Walaupun administrasi sebagai proses kegiatan sudah dikenal jauh sebelumnya, namun sebagai ilmu pengetahuan baru dikenal tahun 1957 yang ditandai dengan didirikannya LAN (Lembaga Administrasi Negara) di Jakarta. Sejak berdirinya LAN hingga sekarang ini, ilmu administrasi di Indonesia tumbuh dan berkembang dengan pesat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Indonesia telah mengenal administrasi sejak zaman dahulu dan telah berkembang sampai saat ini.

Ilham (2017:37) mengungkap bahwa secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *administration* yang dapat berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dari pemerintahan, pengelolaan. Istilah ini berkembang menjadi *amministrazione* di Italia, *administration* di Perancis, Inggris dan Jerman. Dalam bahasa Inggris, istilah administrasi adalah *administration* berasal dari kata kerja *to administer* mempunyai arti melayani (*to serve*) dan mengelola (*to manage*) ataupun menggerakkan (*to direct*). Dengan demikian *administration* mengandung makna pelayanan atau pengelolaan. Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerjasama sesuai dengan fungsi tertentu, sehingga tercapai tujuan. Fungsi tersebut merujuk kepada *function of management*.

Achmad (2012:2) mengulas mengenai istilah administrasi di Indonesia, jika ditinjau dari asal usulnya berasal dari bahasa Belanda dan Inggris. Istilah *administratie* dari bahasa Belanda bermakna tata usaha atau aktifitas ketatausahaan yakni urusan pencatatan mengisi formulir, membaca informasi, menerima atau

mengisi informasi, menyimpan catatan, sedangkan dalam bahasa Inggris *administration* berarti seluruh proses kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Rewansyah (2010:19) menjelaskan administrasi dalam arti pelayanan (*administrare*) dan ontologik administrasi adalah hakekat ilmu administrasi yaitu sebagai ilmu yang mempelajari layanan dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak yang melayani (penyelenggara negara) kepada pihak yang dilayani (warga negara). Pada tingkat epistemologi, *content* administrasi berisi, mempelajari, membahas tentang organisasi dan manajemen publik (negara). Pada tataran aksiologi terdapat banyak aspek seperti administrasi sebagai seni (*art*) yaitu seni mengelola atau memerintah dalam pemerintahan negara, administrasi sebagai teknik terdapat dalam teknologi administrasi, administrasi sebagai *policy service* terdapat dalam kebijakan publik negara. Sutha (2018:1) mengemukakan bahwa administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Definisi administrasi secara umum yaitu adanya unsur kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi berkaitan dengan sarana untuk mencapai tujuan akhir. Kegiatan administrasi adalah pengaturan kerjasama manusia untuk melakukan tugas-tugas sebagai usaha bersama (Rahman, 2017:9), sedangkan istilah administrasi atau *administration* menurut Gie (2010:9) adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Beetham (2010:5) mengungkapkan bahwa administrasi dapat dimengerti sebagai koordinasi dan pelaksanaan kebijaksanaan.

Moenir (2015:78-79) memandang batasan istilah administrasi secara luas dan sempit. Administrasi dalam arti luas ialah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (*human*) dan bukan manusia (*non human*). Dapat dikatakan bahwa administrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi terdapat 4 unsur pokok yang membentuk administrasi yaitu proses, kegiatan, semua orang secara serentak, organisasi dan tujuan. Secara sempit administrasi adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi atau yang disebut dengan ketatausahaan.

Berdasarkan konsep dan definisi administrasi di atas, peneliti merumuskan konstruksi atau sintesis dari administrasi dalam penelitian ini dalam arti luas berkaitan dengan proses dan rangkaian penataan kegiatan pelayanan publik dalam organisasi rumah sakit yang dilaksanakan oleh sekelompok sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang disepakati bersama untuk dicapainya, sedangkan secara sempit berkaitan dengan kegiatan ketatausahaan dalam organisasi rumah sakit.

Pelayanan dalam Teoritik

Perbincangan mengenai pelayanan, ternyata tidak saja menyangkut konsepsi pelayanan itu sendiri, tetapi secara lebih luas berkenaan dengan praktek penyelenggaraan pelayanan oleh birokrasi pemerintahan secara keseluruhan. Poerwadarminta (2014:571) menyebutkan secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang. Pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Hidayatillah, dkk (2015:2) mengutip Lovelock bahwa pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar, dirasakan dan dialami. Pramuka (2010:69) menuliskan pendapat Kotler dan Bloom mengenai pelayanan yaitu setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pendapat berbeda dikemukakan Lukman (2010:6) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Gronroos (2014:27) secara rinci menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Oleh karena pelayanan merupakan serangkaian aktifitas, maka Moenir (2015:26-27) memaknai pelayanan sebagai proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya.

Secara konseptual, dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan maksud untuk memecahkan permasalahan dalam masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan merupakan aktifitas yang tidak berwujud, dalam

penyelenggaraannya berorientasi kepada satu tujuan yang jelas yaitu memenuhi kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rohman, dkk (2010:3) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan 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. Hal ini sejalan dengan pendapat Soeprapto (2010:1) bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi hak warga negara. Ratminto dan Winarsih (2012:4-5) mempertegas bahwa pada prinsipnya pelayanan publik merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah seperti rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Bahkan Sinambela (2011:5) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah usaha penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sumaedi (2011:73) mengemukakan bahwa pelayanan prima adalah terjemahan dari *excellent service* secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, menurut Sutopo dan Suryanto (dalam Ma'mun, 2016:17) karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat selaku pelanggan. Hal ini penting mengingat pandangan Kurniawan (dalam Deni, 2018:133) bahwa pelayanan publik selama ini belum memuaskan masyarakat, bahkan masyarakat dalam kerangka pelayanan masih menjadi pihak yang terabaikan dan tidak berdaya. Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakekatnya diarahkan bagi terpenuhinya kepuasan masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat dikemukakan bahwa pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting sebagai upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

Peneliti dapat merumuskan konstruksi atau sintesis dari pelayanan dalam penelitian ini berdasarkan konsep dan definisi pelayanan publik di atas sebagai interaksi serangkaian aktifitas antara masyarakat sebagai pelanggan khususnya pasien dan keluarga pasien dengan tenaga medis dan non medis di rumah sakit yang berorientasi kepada satu tujuan yang jelas yaitu memenuhi kepuasan masyarakat.

Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan

Salah satu fokus kajian dalam penelitian ini berkaitan dengan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Adikusumo (2012:11) mengemukakan bahwa rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Berdasarkan kedua definisi rumah sakit tersebut, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit adalah salah satu fasilitas atau institusi pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Keberadaan rumah sakit menjadi penting dalam memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat.

Rumah sakit mempunyai beberapa fungsi guna melaksanakan tugasnya, Aditama (2014:5) mengutip tulisan Milton Roemer dan Friedman dalam buku *Doctor in Hospital* bahwa rumah sakit mempunyai lima fungsi. Pertama, rumah sakit harus ada pelayanan rawat inap dengan fasilitas diagnostik dan terapeutiknya, berbagai jenis spesialisasi baik bedah maupun non bedah harus tersedia, pelayanan rawat inap juga meliputi pelayanan keperawatan, gizi, farmasi, laboratorium, radiologi dan berbagai pelayanan diagnostik serta terapeutik lainnya. Kedua, rumah sakit harus memiliki pelayanan rawat jalan. Ketiga, rumah sakit mempunyai tugas untuk melakukan pendidikan dan latihan. Keempat, rumah sakit perlu melakukan penelitian di bidang kedokteran dan kesehatan karena keberadaan pasien di rumah sakit merupakan modal dasar untuk penelitian ini. Kelima, rumah sakit mempunyai tanggungjawab untuk program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi di sekitarnya.

Herlambang dan Murwani (2012:114) menyatakan bahwa rumah sakit adalah sebuah organisasi yang sangat kompleks. Kompleksitas fungsi kegiatan di sebuah rumah sakit dipengaruhi oleh dua aspek. Pertama, sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima jasa pelayanan. Kedua, tenaga yang bekerja di rumah sakit terdiri dari berbagai jenis profesi dan keahlian, medis maupun non medis. Muninjaya (2014:220) mengemukakan bahwa rumah sakit sebagai satu sub sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Lovey dan Loomba dalam Dewi, 2017: 40). Larasati (2016:84) menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala upaya kegiatan yang diselenggarakan suatu organisasi sebagai upaya memberikan bantuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, mencegah dan menyembuhkan penyakit yang diderita masyarakat. Pelayanan kesehatan ini merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat sehingga pemerintah sebagai pemeran utama untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat harus mampu membangun sistem yang baik dalam layanan kesehatan.

Pelayanan bagi Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Jaminan kesehatan sebagai salah satu komponen jaminan nasional yang merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Aplikasi dari penerapan jaminan nasional tersebut dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, Surat Edaran Kemenkes Nomor 32 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (Prakoso, 2015:75).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat (BPJS, 2014; Abidin, 2016:71). Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/ fasilitas kesehatan primer, seperti di puskesmas. Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi Jaminan

Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Adanya penilaian akan jasa tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang (Abidin, 2016:71). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan (faskes) tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Prinsip ini akan memberlakukan pelayanan kesehatan akan difokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)/ Fasilitas kesehatan Primer seperti di puskesmas yang akan menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan (BPJS, 2014; Abidin, 2016:71).

Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas masuk ke dalam bahasa Indonesia dari bahasa Inggris, yaitu *quality*, dan kata ini sesungguhnya berasal dari bahasa Latin, yaitu *qualitas* yang masuk ke dalam bahasa Inggris melalui bahasa Prancis kuno, yaitu *qualite*. Tampubolon dalam Jurnis (2010:30-32) mengemukakan bahwa, dalam kamus-kamus lengkap (kamus komprehensif) bahasa Inggris, kata itu mempunyai banyak arti. Tiga di antaranya: (1) suatu sifat atau atribut yang khas dan membuat berbeda; (2) standar tertinggi sifat kebaikan; dan (3) memiliki sifat kebaikan tertinggi. Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas menurut standard *ISO 9000* adalah ukuran tingkat unjuk kerja dan karakteristik suatu produk barang atau jasa untuk memenuhi fungsi yang diinginkan saat dipergunakan. Kualitas dapat dipandang sebagai tingkat ukuran kemampuan yang memuaskan untuk digunakan (*Fitness for Purpose*).

Jurnis (2010:30-32) merangkum bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan atau kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas berhubungan dengan kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas berkaitan dengan kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*), kecocokan penggunaan produk (*fitnessfor use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau

kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Kualitas dimaknai sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Purwandari (2016:49-50) mengulas bahwa kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit yang diberikan secara aman dan memuaskan. Kualitas pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas dari wujud serta ciri maupun kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Pada kenyataannya melakukan penilaian ini tidaklah mudah. Hal ini disebabkan kualitas pelayanan tersebut bersifat multi-dimensional yang artinya setiap orang dapat saja melakukan penilaian yang berbeda-beda tergantung dari latar belakang dan kepentingan masing-masing orang. Pandangan kualitas pelayanan yang bersifat multidimensional antara lain: (1) dari segi pemakai jasa pelayanan kualitas pelayanan berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi yang baik dengan pasien termasuk didalamnya sifat ramah dan kesungguhan; (2) dari pihak pemberi pelayanan kesehatan dan penyedia jasa Kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta biaya perawatan yang wajar.

Azwar (dalam Purwandari, 2016:49-50) mengurai bahwa secara umum dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda terhadap orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan nampak dari sepuluh faktor utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dikembangkan pertama kali oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Manis, dkk, 2020:3) meliputi 10 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*: keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
2. *Reliability*: mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan jasanya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
3. *Responsiveness*: pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan atau keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
4. *Competence*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan atau keterampilan yang tinggi.
5. *Access*: meliputi memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
6. *Courtesy*: Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
7. *Communication*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.
8. *Credibility*: pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.
9. *Security*: pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pasien.
10. *Understanding The Customer*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Kualitas pelayanan jasa dalam pengembangan selanjutnya dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman *et al.* (dalam Kurniawan, 2014:26), yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu: sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pasien, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji,

kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu: sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pasien dalam upaya memuaskan pasien, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu: kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien.
5. Kepedulian atau Empati (*Empathy*) yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pasiennya.

Dimensi *Competence*, *Credibility* dan *Security* dikelompokkan ke dalam dimensi *Assurance*, sedangkan dimensi *Access*, *Courtesy*, *Communication* dan *Understanding* dikelompokkan ke dalam dimensi *Empathy*.

Menurut Lee *et al.* (dalam Purwandari, 2016:50) ada tujuh dimensi evaluasi kualitas dalam pelayanan kesehatan yang terdiri dari:

1. Jaminan (*Assurance*) yaitu berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan.
2. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginannya. Rumah sakit diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhannya secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman. Pasien kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar rumah sakit penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Rumah sakit harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik dan bila perlu mengetahui hobi dan karakter personal lainnya.
3. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian

informasi yang sejelas-jelasnya. Beberapa pelayanan kesehatan gigi dan mulut harus dilakukan lebih dari satu kali kunjungan misalnya perawatan saluran akar, penambalan gigi, sehingga informasi yang sejelas-jelasnya tentang berapa kali pasien datang, kapan harus datang kembali sangat diperlukan oleh pasien. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi ini adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Persepsi mengandung aspek psikologis, faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan yang mempengaruhi penilaian pasien. Komunikasi kepada pasien mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien.

5. Tampilan fisik (*Tangible*) yaitu berkaitan dengan kemampuan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba sehingga aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pasien akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan atribut dari dimensi tangible meliputi: gedung, peralatan, seragam dan penampilan fisik para karyawan yang melayani pelanggannya. Suatu organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit harus memiliki ruangan pelayanan dan kondisi lingkungan yang nyaman, teratur serta bersih agar bisa memberikan kepuasan pada pasien. Umumnya pasien yang dirawat juga akan merasa puas bila pihak pemberi layanan sudah menyiapkan alat pemeriksaan dan pengobatan yang lengkap sesuai kebutuhan pasien.
6. Pelayanan medis (*Core medical service*) yaitu berkaitan dengan aspek inti dari pelayanan medik, seperti kelayakan, efektifitas dan manfaat pelayanan untuk pasien.
7. Profesionalisme (*Professionalism*) yaitu berkaitan dengan pengetahuan keahlian teknis dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan. Setiap profesi

menuntut adanya profesionalisme sesuai dengan bidangnya masing-masing. Profesionalisme tersebut dapat berupa keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam bidangnya. Pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh para profesional yang ada di dalamnya. Rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional baik tenaga medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien berkaitan dengan aspek pengetahuan, keahlian teknis dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien yang tinggi dan kepuasan pasien yang tinggi akan membuat pasien loyal terhadap institusi pelayanan kesehatan (Caruana dalam Wildan, dkk, 2015:21). Sementara itu, kepuasan pasien adalah masalah penting bagi penyedia layanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Rumah sakit perlu meningkatkan tingkat kepuasan jika mereka ingin tetap berada dalam persaingan dengan rumah sakit lain. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka (Mutmainnah, 2019:49). Tujuan dari mengukur kepuasan pasien adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, mengevaluasi hasil konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, mengevaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, dan formasi etik profesional (Mutmainnah, 2019:49).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, Rumah Sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya. Merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dan di Rumah Sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Mutmainnah, 2019:49).

Studi Pendahuluan

Penelitian terdahulu adalah penelitian Niken Larasati Tahun 2013 berjudul

“Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di RSUD Dr. M. Soewandhie Kota Surabaya”. Hasil penelitian ini mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya adalah faktor kemampuan pegawai dan faktor perilaku kerja pegawai yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit serta faktor sistem pelayanan dan faktor kebijakan yang menghambat penciptaan kualitas yang baik di rumah sakit.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini yaitu di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Eksplorasi peneliti terhadap fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif dalam penelitian ini berkaitan dengan proses dan langkah kerja, formula, pengertian-pengertian tentang suatu konsep implementasi kebijakan yang beragam, karakteristik kebijakan. Oleh karena itu, peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan yang tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel yang memberikan gambaran dan informasi hasil evaluasi yang sistematis, faktual, akurat dan lengkap tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Pendekatan penelitian yang dijalankan adalah pendekatan kualitatif sebagai pendekatan investigasi karena peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berintegrasi dengan orang-orang di tempat penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo secara holistik yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Oleh karena itu, temuan-temuan pada penelitian ini tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang merupakan rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena kualitas pelayanan terhadap pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Selain itu penelitian ini juga bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna. Adapun prosedur penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh pembimbing dan informan berdasarkan domain-domain evaluasi kualitas pelayanan dalam

meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan IPTEK.

2. Menyusun pertanyaan penelitian untuk mendeskripsikan fenomena kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.
3. Menyusun instrumen penelitian yang terdiri dari langkah-langkah (a) menyusun kisi-kisi instrumen, (b) menyusun item pertanyaan, (c) revisi instrumen.
4. Menentukan unit analisis di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.
5. Menentukan informan sebagai narasumber yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian yang sangat penting bagi penelitian ini, karena akan memberikan informasi secara mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
6. Menyusun rencana jadwal penelitian dan melakukan studi kepustakaan.
7. Memilih teknik dan alat pengumpulan data yang sesuai dengan kebutuhan, sehingga dapat diperoleh data yang objektif.
8. Menentukan analisis data untuk menemukan jawaban dari masalah yang telah dirumuskan berdasarkan data penelitian.
9. Menentukan pemeriksaan dengan cara triangulasi dilakukan untuk meningkatkan derajat keterpercayaan dan akurasi data, serta untuk menggabungkan data dari berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data.
10. Menyusun latar belakang penelitian.
11. Melakukan persiapan logistik penelitian, terdiri dari: (a) mengurus surat pemberitahuan dari Program Pascasarjana STIA Bina Taruna Gorontalo berkenaan dengan penelitian di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo, (b) mengurus izin pelaksanaan penelitian sebagai salah satu bentuk etika penelitian, baik izin/ rekomendasi Direktur Program Pascasarjana STIA Bina Taruna Gorontalo maupun dari manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo .
12. Melakukan pengumpulan data melalui telaah dokumen dan wawancara mendalam.
13. Melakukan analisis dan verifikasi data penelitian.
14. Melakukan penyusunan dan penulisan laporan hasil penelitian.
15. Mempublikasikan hasil penelitian.

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo

Hasil penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dilihat dari jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan tampilan fisik (*tangibles*).

Jaminan berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan rawat jalan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien.

Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah memberikan jaminan berupa kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien.

Informasi wawancara di atas jika dihubungkan dengan studi dokumentasi menunjukkan manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah menerapkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit. Jika dihubungkan dengan observasi nampak bahwa untuk mengantisipasi keamanan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, Dalam hal ini Persyaratan teknis bangunan dan prasarana Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah memenuhi standar pelayanan, keamanan, serta keselamatan dan kesehatan kerja penyelenggaraan rumah sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tersebut dapat dilihat Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah memenuhi persyaratan teknis ruang dalam bangunan rumah sakit untuk ruang rawat jalan, seperti letak ruang rawat jalan mudah diakses dari pintu masuk utama rumah sakit dan memiliki akses yang mudah ke ruang rekam medis, ruang farmasi, ruang radiologi, dan ruang laboratorium. Ruang rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memiliki ruang poliklinik dengan kapasitas yang memadai dan sesuai kajian kebutuhan pelayanan. Desain ruangan pemeriksaan pada ruang rawat jalan juga sudah menjamin privasi pasien. Letak dan

desain ruangan-ruangan pemeriksaan untuk pasien menular pada ruang rawat jalan dapat mengontrol penyebaran infeksi.

Konsep desain ruangan yang ada pada Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah rumah sakit yang memberikan kehangatan dan kenyamanan, sehingga pasien ataupun keluarganya tidak merasa seperti di rumah sakit. Dengan target melayani semua golongan masyarakat, maka desain ruangan dibuat minimalis modern, sesuai dengan peruntukannya, misalnya pemberian warna-warna natural dengan perlengkapan yang eksklusif, sehingga pasien lebih merasa betah tinggal lama di dalam ruangan rumah sakit.

Desain pada pelayanan medis, direncanakan dengan mempertimbangkan kenyamanan dari pasien dan keluarganya. Pemilihan warna penutup dinding yang terang membuat ruangan terlihat lebih luas dan lebih bersih. Pada ruang operasi, penutup lantai merupakan lapisan vinyl yang lebih steril dibandingkan dengan keramik biasa, sedangkan plafondnya merupakan plafond gypsum *waterproof* untuk menghindari kebocoran dari atas. Cat yang digunakan pada sebagian besar daerah rumah sakit adalah cat anti bakteri (terutama daerah steril seperti ruang operasi). Desain pada fasilitas lainnya seperti Minimarket dan Cafeteria mempertimbangkan fungsi dan kenyamanan pengunjung, pemilihan warna terang memberikan kesan bersih. Pada area tempat taman pemilihan tanaman yang rindang tapi ringan dan tempat duduk yang memberikan kesan nyaman dan ramah lingkungan, membuat tempat ini menjadi spot utama untuk tempat melepas lelah sejenak.

Kualitas pelayanan bagi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan sesuai hasil amatan peneliti di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo, dilihat dari peran jaminan nampak dari aspek kemampuan tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan. Data Kepegawaian Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2020 menunjukkan secara umum tenaga kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah petugas profesional seperti dokter bedah, dokter internis, dokter obgyn, dokter anak, dokter gigi dan mulut, dokter jantung dan pembuluh darah, dokter syaraf dan dokter mata yang memiliki spesialisasi serta bidang keilmuan yang dapat diandalkan. Demikian halnya dengan petugas perawat dan bidan mempunyai latar belakang pendidikan akademik sesuai bidang pekerjaannya seperti akademi keperawatan, akademi kebidanan dan strata satu seperti Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Selain ketersediaan tenaga kesehatan yang terdidik di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dan mampu melayani pasien dengan baik, hal yang terpenting adalah kepercayaan dan pasien bahwa dokter dan perawat akan selalu menjaga kerahasiaan pasien. Hasil amatan peneliti menunjukkan adanya sistem rekam medis yang terjaga dengan baik. Hal ini karena Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah menerapkan Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang mengatur bahwa setiap pasien mempunyai hak mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya. Hak serupa juga diatur dalam Pasal 57 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Kesehatan dan Pasal 17 huruf h angka 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang pada pokoknya setiap orang berhak atas rahasia kondisi kesehatan pribadinya yang telah dikemukakan kepada penyelenggara pelayanan kesehatan dan setiap badan publik wajib membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali, salah satunya mengenai riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang, karena bila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi publik dapat mengungkapkannya rahasia pribadi.

Kualitas pelayanan dari sudut jaminan ini berkaitan erat dengan upaya Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Namun, data penelitian sesuai dengan Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020

Kriteria	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Sangat Kurang Puas	Total
Pelayanan Resepsionis	86	108	6	0	0	200
Pelayanan Dokter	103	93	2	2	0	200
Pelayanan Perawat/ Bidan	93	101	6	0	0	200
Pelayanan Apotek	77	117	6	0	0	200
Pelayanan/ Kasir	67	127	6	0	0	200
Pelayanan Keamanan	77	111	8	4	0	200
Pelayanan Kebersihan	78	106	14	2	0	200

Sumber: Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo (2020)

Hasil Survei Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020 sesuai dengan data dalam tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 200 pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang menjadi responden dalam survei rumah sakit, masih ada pasien yang menyatakan cukup puas dan kurang puas dalam hal pelayanan dokter, keamanan dan kebersihan, Sesuai dengan jejak pendapat Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020, responden merasakan kurang puas terhadap jaminan ketersediaan dokter di rumah sakit. Hal ini dikarenakan dokter yang belum datang pada waktu jam pemeriksaan karena dokter yang bersangkutan masih praktek di tempat lain. Sementara itu, persentasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2019 (Bulan Agustus-Oktober) menggambarkan capaian kepuasan pasien dan keluarga berkisar 70 sampai 77 persen belum memenuhi target yang ditetapkan rumah sakit yaitu 80 persen. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya.

Aspek selanjutnya adalah empati yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dengan berupaya memahami keinginan pasien.

Kualitas pelayanan dari sudut empati (perhatian) berkaitan dengan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap sikap memberikan perhatian yang diberikan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Perhatian tersebut diberikan dalam bentuk pelayanan medis kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan diantaranya Poliklinik Bedah, Poliklinik Internis, Poliklinik Obgyn, Poliklinik Anak, Poliklinik Gigi dan Mulut, Poliklinik Jantung dan Pembuluh Darah, Poliklinik Syaraf, Poliklinik Mata, *General Check-Up*, Unit Bedah Central, *Neonatal Intensive Care Unit (NICU)*, *Intensive Care Unit (ICU)* dan Unit Gawat Darurat. Selain itu, Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memberikan pelayanan penunjang medis diantaranya Laboratorium, Radiologi (Rontgen 500 ma), USG 3 Dimensi Color, Farmasi dan *General Check-Up*. Disamping itu, pelayanan lain-lain meliputi *Business Center*, Mini Market, *Cafetaria* dan Retail.

Informasi wawancara tersebut jika dihubungkan dengan observasi nampak setiap pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan yang datang mendapatkan pelayanan melalui alur yang sama tanpa membedakan status kepesertaan dalam BPJS kesehatan.

Alur pelayanan bagi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan, peneliti dapat mengamati bahwa kualitas empati pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo nampak dari petugas pelayanan di setiap ruang pelayanan sudah berada di tempat masing-masing, seperti di ruang loket petugas sudah berada di tempat dan siap untuk melayani pendaftaran pasien. Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memberikan perlakuan yang sama tanpa perbedaan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan baik itu PBI dan Non PBI atau mandiri. Pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan harus melalui fasilitas tingkat pertama yaitu puskesmas.

Para tenaga penunjang di unit registrasi memiliki sikap yang sama ramahnya terhadap pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan menanyakan kelengkapan berkas BPJS kepada setiap pasien, dilayani satu persatu dengan sopan santun. Demikian pula petugas yang melakukan pemeriksaan awal (*skrining*) kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan menjalankan tugasnya dengan sikap yang ramah dan sopan santun. Dokter yang melakukan pemeriksaan (tindakan) di poliklinik selalu berusaha menenangkan rasa cemas dari pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan terhadap penyakit yang diderita. Beberapa perawat bersedia meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Dokter memberikan waktu kepada pasien peserta BPJS Kesehatan untuk melakukan konsultasi dan bersedia menghibur, memberikan dorongan dan memberikan doa kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan supaya cepat sembuh.

Hasil pengamatan peneliti pada alur pelayanan rawat jalan bagi pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo nampak beberapa oknum petugas pada pelayanan farmasi dan penyerahan resep kurang ramah dan cenderung ketus ketika berbicara dengan pasien lanjut usia yang memiliki kekurangan pendengaran. Sikap kurang ramah dalam pelayanan apotek bisa jadi berdampak pada kepuasan pasien. Sesuai dengan Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020 dapat dilihat bahwa dari 200 pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang menjadi responden, 77 responden menyatakan sangat puas, 117 responden menyatakan puas dan masih ada 6 responden menyatakan cukup puas dalam hal pelayanan apotik.

Aspek selanjutnya adalah kehandalan yaitu tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang berkaitan dengan

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah memiliki kemampuan dalam melayani pasien secara akurat dan dapat dipercaya. Sesuai dengan pengamatan peneliti nampak cara penerimaan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan tenaga kesehatan terhadap pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dilakukan dengan cepat dan tepat dijalankan sesuai prosedur pelayanan pasien rawat jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2018.

Prosedur pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memberikan pelayanan medis kepada pasien bersifat preventif kuratif dan rehabilitatif secara optimal, terpadu dan terarah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Teknis Medis, Penunjang Medis dan Non Medis serta sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan yaitu pasien yang datang ke Instalasi Rawat Jalan untuk berobat baik pasien psikiatri maupun non psikiatri yang terdiri dari pasien lama dan pasien baru.

Tindakan yang dilakukan pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo secara umum dapat dibedakan atas dua macam yakni tindakan medis (*medical prosedures*) dan tindakan non medis (*non medical prosedures*). Proses (tindakan medis dan non medis) tertuang dalam prosedur tetap (protap) atau *Standard Operating Procedure (SOP)* Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2016. Penerapan prosedur tersebut dilakukan dengan tidak berbelit-belit. Kesigapan dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo juga dapat diandalkan.

Peneliti mengamati mengenai ketepatan waktu pelayanan medis oleh Dokter Spesialis/ Dokter Umum/ Dokter Gigi belum memenuhi harapan dapat dilihat dari kedatangan dokter yang tidak tepat waktu. Sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo jadwal pemeriksaan dokter mulai pukul 09.00 sampai selesai. Pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan atau keluarga pasien yang tidak sabar menunggu kedatangan dokter nampak dari raut wajah mereka yang gelisah bahkan ada yang menyampaikan kekesalannya kepada petugas administrasi atau perawat, padahal bisa jadi mereka tidak tahu situasi yang sedang dihadapi dokter yang membuatnya terlambat datang. Ada dokter yang menyempatkan diri menghubungi petugas atau perawat di poliklinik rumah sakit, menginformasikan situasi yang dihadapi dokter tersebut, sehingga membuat terlambat datang atau

mungkin tidak dapat datang. Tetapi ada dokter lainnya yang karena sesuatu hal tidak menginformasikan kendala yang dihadapi, padahal pasien sudah menumpuk.

Salah satu faktor yang cukup mempengaruhi loyalitas pasien BPJS kesehatan yang datang ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah ketepatan dokter datang sesuai jadwal pemeriksaan. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020 yang menunjukkan bahwa dari 200 pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang menjadi responden dalam survei rumah sakit, masih ada pasien yang menyatakan kurang puas dalam hal pelayanan dokter. Hal ini dikarenakan keterlambatan dokter yang belum tepat waktu sesuai jam pemeriksaan yang ditentukan rumah sakit.

Aspek selanjutnya adalah daya tanggap yaitu kemauan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien peserta BPJS kesehatan dengan penyampaian informasi yang sejelas-jelasnya, serta kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien.

Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memiliki sikap tanggap yang mampu untuk membantu memberikan pelayanan segera terhadap pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Sesuai amatan peneliti bahwa dokter, perawat dan bidan mampu untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Dokter di poliklinik Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo mampu memberikan diagnose penyakit pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dengan baik, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya serta memberikan penjelasan tentang penyakit yang diberikan kepada pasien. Perawat yang bersikap ramah dan sopan selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien serta keluarganya.

Prinsip daya tanggap pelayanan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dapat dilihat dari adanya penanganan aduan atau tindak lanjut pihak rumah sakit terhadap keluhan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan.

Sesuai dengan alur keluhan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo nampak adanya upaya menangani keluhan pasien secara sistematis berjenjang dimulai dari pengaduan keluhan oleh pasien dan keluarga yang dilanjutkan oleh *follow up* dan tindak lanjut masing-masing unit sampai pada penyelesaiannya.

Daya tanggap di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dapat dilihat dari tersedianya panggilan darurat dan layanan ambulans melalui nomor telepon +62 822 9341 8286. Dalam upaya mewujudkan ketanggapan rumah sakit terhadap kebutuhan efisiensi pelayanan pasien, maka pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dapat melakukan pendaftaran kunjungan poliklinik secara *online* melalui *website* <http://rsmultazamgo.com/pendaftaran> yang dapat diakses sehari 24 jam. Melalui aplikasi ini pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan menginput data berupa nama, nomor telepon, poliklinik yang dituju dan tanggal kunjungan. Selain itu, melalui http://rsmultazamgo.com/jadwal_dokter, pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan melihat jadwal praktek dokter setiap hari, sehingga pasien dapat bertemu dokter sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Disamping itu, melalui <http://rsmultazamgo.com/berita> Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memberikan informasi berita seputar berbagai hal yang berkaitan dengan penanganan kesehatan antara lain artikel tentang kesalahan dalam pemakaian antibiotik dapat menyebabkan resistensi atau kondisi dimana obat tidak ampuh lagi membunuh bakteri. Berbagai informasi melalui *website* Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo tersebut selalu *diupdate* setiap hari.

Pengamatan peneliti dari sudut daya tanggap memperlihatkan bahwa ruang lingkup pelayanan dan pemeliharaan kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo meluas, tidak terbatas hanya penyembuhan dan perawatan, melainkan juga promosi kesehatan, pencegahan penyakit dan rehabilitasi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Pelayanan tidak hanya berfokus pada individu pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan tersebut, melainkan juga keluarga pasien dan masyarakat luas. Dapat dikatakan pendekatan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo tidak lagi terbatas pada pendekatan individual saja, melainkan juga pendekatan kelompok.

Namun demikian, daya tanggap pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat diamati dari jam kedatangan sebagian dokter yang mengalami keterlambatan dari jam yang ditentukan yaitu jam 09.00 wita. Beberapa pasien nampak mengeluh dengan keterlambatan dokter. Berdasarkan penelusuran peneliti keterlambatan tersebut antara lain seringkali dokter datang terlambat karena adanya tindakan operasi yang masih belum selesai. Hal ini bisa terjadi karena kasus yang ditangani lebih sulit dari biasanya atau adanya kasus gawat darurat diluar jadwal operasi rutin, sehingga

dokter harus melakukan tindakan segera. Biasanya pada pagi hari dokter sudah memperkirakan jam praktek poliklinik dan memberitahu pihak informasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Namun saat operasi ternyata ada kasus sulit atau komplikasi menyebabkan waktu operasi lebih lama dan perkiraan waktu meleset, akhirnya dokter terlambat datang.

Daya tanggap pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo belum sepenuhnya optimal selain karena keterlambatan dokter, nampak dari ketersediaan obat di rumah sakit yang mengalami kekurangan stok obat. Sesuai alur penyerahan obat bagi di pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dapat diamati bahwa pada tahap petugas menyiapkan obat sesuai resep dan obat yang tersedia, beberapa stok obat yang ada pada resep dokter tersebut kadangkala tidak tersedia di apotek rumah sakit atau stok habis. Menyikapi hal ini petugas apotek Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo membuat salinan resep untuk dapat dibeli di apotek lain berdasarkan salinan resep. Sesuai penelusuran peneliti diketahui bahwa *stock out* atau kekurangan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo disebabkan oleh keterlambatan distribusi obat oleh produsen obat yang ditunjuk rumah sakit berdasarkan peraturan perundang-undangan medis yang berlaku.

Daya tanggap pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam bentuk kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan segera menentukan kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari Hasil Survei Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Semester I (Februari-Juli) Tahun 2020 yang menunjukkan bahwa dari 200 pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang menjadi responden dalam survei rumah sakit, masih ada pasien yang menyatakan kurang dan cukup puas dalam hal pelayanan dokter dan pelayanan apotek rumah sakit.

Aspek selanjutnya adalah tampilan fisik yaitu berkaitan dengan kemampuan manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Data di atas menggambarkan bahwa masih ada keterbatasan dari sudut tampilan fisik sarana dan prasarana Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Sesuai amatan peneliti nampak ketersediaan ruang rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah tertata dengan rapi. Fasilitas pelayanan kesehatan telah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap sesuai dengan kriteria pelayanan kesehatan rumah sakit. Selain itu juga dilihat dari penampilan dokter dan perawat yang bersih dan rapi.

Tampilan fisik dalam mendukung pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah menggunakan mesin-mesin dan alat operasional medis yang diproduksi dengan menggunakan teknologi terkini.

Tampilan fisik dalam pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo didukung oleh pemanfaatan lahan rumah sakit dengan luas lantai bangunan 1.781 m^2 dari total luas lahan sebesar 3.247 m^2 . Luas lahan ini cukup ideal untuk Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo mengingat rumah sakit lain di sekitar kawasan tersebut cukup jauh (RSU Prof. Dr. Aloei Saboe dan RSU Bunda), sehingga diasumsikan lokasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo cukup potensial.

Tapak Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memiliki lahan yang persegi panjang dengan kontur yang sejajar dan terletak pada daerah sudut jalan yang dapat mengembangkan proyek ini. selain itu, bila dilihat *traffic analysis* daerah sepanjang Jalan Gelatik cukup ramai akan aktivitas masyarakat, sehingga mampu meningkatkan potensi pasar dan ekonomi yang dimiliki tapak tersebut.

Tata Ruang Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo secara garis besar ada dua fungsi ruang yang digunakan dalam rumah sakit. Fungsi ruang yang utama adalah ruang yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, seperti poliklinik, farmasi, ruang operasi dan lainnya.

Peningkatan intensitas persaingan pada industri rumah sakit, hal ini mendorong Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo berupaya melakukan inovasi terbaru untuk memberikan layanan terbaik kepada seluruh pasien. Dengan penataan ruang dimana pada kelas-kelas tertentu misalnya kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 antara pasien laki-laki dan perempuan tidak dicampur begitu pula dengan pasien penyakit dalam, bedah, anak dan kebidanan dibuatkan

ruang tersendiri, sehingga privasi pasien lebih terjaga, dan juga teknologi yang dikembangkan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Pemaparan berbagai data tampilan fisik pelayanan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo di atas menunjukkan adanya upaya rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien baik melalui pengadaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan maupun dari tampilan pegawai yang serasi, bersih dan rapi. Namun demikian, belum menampilkan sarana ruang tunggu yang luas dan tata letak ruang kantor/ ruang perawatan yang kurang representatif. Berdasarkan penelusuran peneliti, beberapa pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan mengeluhkan kurang nyaman dengan ruang tunggu di poliklinik rawat jalan yang sempit dan tidak tertata.

Tampilan fisik pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo menentukan kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2019 (Bulan Agustus-Oktober) menggambarkan capaian kepuasan pasien dan keluarga berkisar 70 sampai 77 persen belum memenuhi target yang ditetapkan rumah sakit yaitu 80 persen. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo belum sepenuhnya memberikan tampilan fisik pelayanan ruang tunggu poliklinik rawat jalan secara memadai yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya.

Pengamatan penelitian memperjelas bahwa Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo bahwa dimensi kualitas yang sedang dikembangkan di rumah sakit saat ini menekankan pengembangan dimensi pelayanan medis (*core medical service*) yaitu berkaitan dengan aspek inti dari pelayanan medik, seperti kelayakan, efektifitas dan manfaat pelayanan untuk pasien. Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo berupaya untuk unggul dalam aspek pelayanan medis yang lengkap sebagai organ penting yang mendukung terciptanya *pelayanan* yang prima dan paripurna. Oleh karena itu, Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sebagai pelaksana rujukan medik menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan pasien tidak hanya melakukan pengembangan sarana dan prasarana fisik, tetapi melakukan pengembangan manajemen rumah sakit secara menyeluruh termasuk manajemen pelayanan medis.

Pembahasan penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dilihat dari jaminan (*assurance*), empati (*empathy*),

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan tampilan fisik (*tangibles*). Muryadi (2017:3) menegaskan bahwa evaluasi merupakan proses menilai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo berdasarkan kriteria atau standar objektif kualitas pelayanan yang dievaluasi. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan dalam kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Temuan penelitian dari sudut jaminan dapat dievaluasi bahwa Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah dapat memberikan jaminan pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan melalui kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. Namun demikian, jaminan pelayanan dokter tepat waktu dalam pemeriksaan belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya yang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Jika dikaitkan temuan penelitian ini dengan teori Parasuraman *et al.* (dalam Kurniawan, 2014:26), maka dapat dikatakan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo telah memberikan jaminan pelayanan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pasien. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam penelitian Jaelani (2020) bahwa kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan ditunjukkan melalui jaminan berupa kemampuan petugas dalam pelayanan yang menyebabkan keyakinan kepada diri pasien, yang meliputi petugas memberikan jaminan kepastian waktu dan biaya dalam pelayanan.

Jaminan pelayanan bagi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo merupakan tolak ukur kemampuan serta pengetahuan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) agar sepenuhnya dapat dipercaya tanpa ragu sebagai profesionalisme yang handal. Pasien belum puas pada dimensi ini karena pada kenyataan dokter tidak tepat waktu dalam pemeriksaan di poliklinik rawat jalan, maka hal ini penting menjadi perhatian bagi dokter di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo untuk menepati waktu pemeriksaan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di poliklinik secara tepat, efektif dan efisien.

Kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo harus ditingkatkan mengingat hal ini adalah hak pasien yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Adanya kepastian waktu kedatangan dokter saat pemeriksaan, maka hal ini akan menimbulkan antusiasme pasien dan kepatuhan mereka dalam pemeriksaan dan terapi. Jaminan pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Jaminan pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Bagaimana tidak, jika Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah mendapat nilai positif dan kepercayaan dimata pasien peserta BPJS kesehatan, maka pasien tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terkait jaminan pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian dari sudut empati dapat dievaluasi bahwa Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah dapat memberikan empati pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) kepada para pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Namun demikian, empati pelayanan yang diberikan oleh petugas pada pelayanan farmasi dan penyerahan resep belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya yang menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Jika dikaitkan temuan penelitian ini dengan teori Parasuraman *et al.* (dalam Kurniawan, 2014:26) bahwa kepedulian atau empati pelayanan berkaitan dengan kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pasiennya. Sesuai dengan penelitian Jaelani (2020) bahwa kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan ditunjukkan melalui empati berupa kemampuan petugas memberikan perhatian terhadap pasien dalam pelayanan yang meliputi petugas sudah mengutamakan kepentingan pasien, sikap keramahan petugas dalam melayani, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas sudah melayani dan menghargai setiap pasien.

Empati pelayanan merupakan kemampuan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo yang dilakukan langsung oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) untuk memberikan perhatian kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan tersebut. Komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo, kemampuan komunikasi oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo untuk menyampaikan informasi atau memperoleh masukan dari pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan pemahaman oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) sebagai usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan.

Tolok ukur keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo ditentukan antara lain oleh tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan akan dapat diperoleh apabila pasien tersebut mendapatkan empati pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan harus sebisa mungkin dipenuhi oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo agar diperoleh kepuasan pasien.

Tenaga kesehatan khususnya petugas pada pelayanan farmasi dan penyerahan resep di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah seharusnya memperbaiki sikap mereka terhadap pasien, selalu ramah dan sopan santun. Hal karena empati pelayanan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo merupakan sebuah *performance* kinerja yang harus diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya petugas pada pelayanan farmasi dan penyerahan resep kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Hal ini demi memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Perilaku empati tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan itu sendiri. Empati pelayanan dapat dilakukan pada saat pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan menerima pelayanan kesehatan rawat jalan. Empati pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo karena pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Sesuai temuan penelitian dari sudut kehandalan dapat dievaluasi bahwa Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah dapat memberikan kehandalan pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dalam bentuk keakuratan catatan, dokumentasi, informasi medis dan tindakan medis oleh tenaga kesehatan yang ditangani dengan tepat dan professional sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo Tahun 2016. Namun demikian, kehandalan pelayanan dari segi ketepatan waktu kedatangan dokter dalam pelayanan pemeriksaan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya.

Jika dikaitkan temuan penelitian ini dengan teori Parasuraman *et all.*(dalam Kurniawan, 2014:26) bahwa kehandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Sesuai dengan penelitian Jaelani (2020) bahwa kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan ditunjukkan melalui kehandalan berupa pelayanan yang sudah memenuhi harapan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan medis, dan kecermatan petugas dalam melayani pasien.

Kehandalan adalah kemampuan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Kehandalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah mengerjakan dengan benar pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan bagi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan adalah ketepatan waktu pelayanan pemeriksaan dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan kehandalan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo memberikan hubungan yang positif, jika pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan puas dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka mereka lebih mungkin untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo, dan lebih bersedia untuk menyebarkan dampak yang positif. Hal ini menguatkan pandangan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan memegang peranan penting bagi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Bagi P.T Multazam Gorontalo, keberadaan kepuasan pasien peserta BPJS

kesehatan rawat jalan dapat membantu perusahaan meningkatkan reputasi, lebih dikenal, serta memperoleh lebih banyak pelanggan.

Manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo perlu meninjau kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan yang tentunya tidak dapat muncul secara tiba-tiba. Upaya yang dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam kehandalan pelayanannya adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai salah satu alat dalam melakukan perbaikan manajemen pelayanan rumah sakit. Untuk dapat mempertahankan kehandalan, Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo perlu melakukan evaluasi secara rutin terhadap kualitas pelayanan rumah sakit guna mengontrol kualitas pelayanan, mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, serta memperbaiki hal-hal yang belum optimal.

Temuan penelitian dari sudut daya tanggap dapat dievaluasi bahwa Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah dapat memberikan daya tanggap pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dalam bentuk bantuan dan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien peserta BPJS kesehatan dengan penyampaian informasi yang sejelas-jelasnya, serta kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien. Namun demikian, daya tanggap pelayanan dari segi jam kedatangan dokter tepat waktu dan ketersediaan stok obat di apotek Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya.

Jika dikaitkan temuan penelitian ini dengan teori Parasuraman *et al.* (dalam Kurniawan, 2014:26) bahwa daya tanggap pelayanan berkaitan dengan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pasien dalam upaya memuaskan pasien, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera. Sesuai dengan penelitian Jaelani (2020) bahwa kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan ditunjukkan melalui ketanggapan berupa kemampuan petugas dalam merespon pasien dalam proses pelayanan, meliputi: sikap petugas dalam merespon setiap pasien berobat, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, dan melakukan pelayanan dengan tepat.

Daya tanggap pelayanan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo berhubungan dengan sikap tanggap tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan dapat menyelesaikan dengan tepat. Ketepatan pelayanan yang diberikan

merupakan sikap tanggap dari tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) tersebut merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan.

Adanya kekurangan stok obat menunjukkan lemahnya daya tanggap pelayanan farmasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo. Jika hal ini tidak ditangani, pelayanan farmasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo tidak dapat mewujudkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan baik dari pelayanan dokter dan apotek/ farmasi menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari daya tanggap pelayanan kesehatan.

Daya tanggap pelayanan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah seharusnya diwujudkan melalui keinginan dan kesediaan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) untuk membantu pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Para dokter di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo harus mampu datang tepat waktu sesuai jam kedatangan pemeriksaan yang sudah ditentukan dalam jadwal pelayanan pemeriksaan dokter yaitu jam 09.00 wita. Selain itu, Instalasi Farmasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo hendaknya melakukan manajemen perencanaan obat yang matang yang menjamin ketersediaan stok obat di apotek rumah sakit.

Salah satu upaya untuk meningkatkan daya tanggap dalam kualitas pelayanan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah dengan memperhatikan ketepatan waktu serta kecepatan tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) dalam melakukan pelayanan. Oleh sebab itu, untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan, Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo perlu memperkirakan waktu pendistribusian obat dengan baik dan menghimbau tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) untuk bekerja cepat dan tidak menunda pelayanan kepada pasien.

Daya tanggap pelayanan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan

tersebut dan keluarganya. Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan serta ketepatan cara penyampaianya oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo, hal ini agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien tersebut.

Temuan penelitian dari sudut tampilan fisik dapat dievaluasi bahwa Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo sudah dapat memberikan tampilan fisik pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dalam bentuk penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Namun demikian, tampilan fisik pelayanan ruang tunggu poliklinik rawat jalan secara memadai belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya.

Jika dikaitkan temuan penelitian ini dengan teori Parasuraman *et al.* (dalam Kurniawan, 2014:26) bahwa bukti langsung (*tangible*) pelayanan berkaitan dengan fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pasien, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain. Sesuai dengan penelitian Jaelani (2020) bahwa kualitas pelayanan kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan ditunjukkan melalui *tangible* berupa penampilan fasilitas dari fisik yang dapat dirasakan pasien secara langsung meliputi prosedur pelayanan, tempat pelayanan, kebersihan lingkungan, dan fasilitas penunjang pelayanan rawat jalan.

Tampilan fisik pelayanan merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo kepada pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Pentingnya tampilan fisik Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo akan menumbuhkan *image* rumah sakit terutama bagi pasien baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo jika tidak memperhatikan fasilitas fisiknya, maka akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak cita rumah sakit. Tampilan fisik pelayanan adalah hasil yang harus dicapai Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dapat lebih aktif dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo hendaknya segera melakukan penataan ruang tunggu yang representatif bagi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Hal ini karena tampilan fisik pelayanan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan. Kualitas pelayanan tidak hanya dipandang berdasarkan sudut pandang manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo melainkan dari persepsi pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan yang menerima pelayanan. Hal ini karena pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo dalam memenuhi harapan para pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan sebagai salah satu konsumennya.

BAB V PENUTUP

Simpulan

Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo terwujud melalui jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap dan tampilan fisik pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (dokter, paramedis dan tenaga penunjang) kepada pasien peserta BPJS kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya yang menerima pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.

Saran

1. Dokter poliklinik di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo hendaknya memberikan jaminan, kehandalan dan daya tanggap pelayanan pasien peserta BPJS kesehatan rawat jalan dengan datang tepat waktu sesuai ketentuan jam pelayanan pemeriksaan pasien yaitu jam 09.00 Wita.
2. Petugas pada pelayanan farmasi dan penyerahan resep hendaknya meningkatkan empati pelayanan dengan selalu bersikap ramah kepada pasien BPJS kesehatan rawat jalan dan keluarganya yang menerima pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo.
3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo hendaknya melakukan manajemen perencanaan obat yang matang yang menjamin ketersediaan stok obat di apotek rumah sakit.
4. Manajemen Rumah Sakit Multazam Kota Gorontalo hendaknya segera melakukan penataan ruang tunggu yang representatif bagi pasien BPJS kesehatan rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70-75.
- Achmad KM. M. (2012). *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Adikusumo, S. (2012). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aditama, T.Y. (2014). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Beetham, D. (2010). *Bureaucracy*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Benedict, R. (2016). Gaya Komunikasi Pemimpin Baru PT. X Dalam Mensosialisasikan Perubahan Budaya Organisasi. *Jurnal e-Komunikasi*, 4(2).
- BPJS. (2014). Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dan Asuransi Kesehatan Swasta. [serial online]. [akses 27 Januari 2020]. Available at : www.duwitmu.com
- BPJS. (2014). Minat Masyarakat pada JKN Masih Tinggi. [serial online]. [27 Januari 2020]. Available at : www.bpjs-kesehatan.go.id
- Dani, I. S. (2019). Kepemimpinan yang Mampu Mewujudkan Visi menjadi Realitas: Studi Kasus Tim Musik GKI Gejayan Yogyakarta. *Jurnal Tata Kelola Seni*, 5(1), 1-18.
- Deni, D. (2018). Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(4), 132-147.
- Dewi, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi RSUD Jenderal A. Yani Metro)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Firdaus, F. F., dan Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).
- Gie, T.L. (2010). *Administrasi Perkantoran Modern Edisi Kesembilan*. Yogyakarta: Liberty.
- Gronroos, C. (2014). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.

- Hartati, Y. (2017). *Evaluasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rumah Sakit Hasanuddin Damrah Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*. Tesis Non Publikasi. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Hidayatillah, I., Suryoko, S., dan Prabawani, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Keputusan Pemegang Polis Dalam Memilih Asuransi Bumiputera 1912 (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 21-31.
- Ilmam, M. A. Z. (2017). Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 1(1), 33-45.
- Jaelani, J. (2020). Studi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pasien Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rumah Sakit XX (Kasus Pada Poli Penyakit Dalam). *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 1(4), 165-174.
- Jursum. (2010). *Implementasi Total Quality Management (TQM) menuju World Class University (WCU) di Universitas Hasanuddin*. Makassar: Unhas.
- Kurniawan, Y. (2015). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang* (Doctoral dissertation, STIE Widya Gama Lumajang).
- Larasati, N. (2013). Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di RSUD Dr. M. Soewandhie Kota Surabaya. *Sumber*, 75(44), 2014.
- Lestari, G., dan Kasmirudin, K. (2017). *Pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Industri Media PT. Riau Media Televisi (Rtv) Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Lukman, S. (2010). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Ma'mun, S. (2016). Peranan Aparatur Yang Profesional Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Dalam Birokrasi. *Aspirasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 1(1), 15-26.

- Manis, P. E., Pangemanan, S., dan Waworundeng, W. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Daerah Kepulauan Dan Dampaknya Terhadap Siswa (Studi di Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara Kabupaten, Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Mardiastuti, A. (2016). Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(1), 1-8.
- Miladya, J. (2015). Evaluasi dalam pembelajaran bahasa Arab. *Prosiding Konfererensi Nasional Bahasa Arab*, 1(1).
- Moenir, HAS. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, G AA. (2014). *Manajemen Kesehatan Cetakan I Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Muryadi, A. D. (2017). Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi. *JURNAL ILMIAH PENJAS (Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran)*, 3(1).
- Mutmainnah, HS., & Lamuke, A. R. M. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Ruang Perawatan Rumah Sakit Umum Daerah Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, 19(1), 48-53.
- Novaryatiin, S., Ard hany, S. D., Aliyah, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Journal of Pharmacy*. 1(1): 22-26.
- Nur dkk. (2011). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah.
- Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2008 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
- Poerdarminta, W.J.S. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Prakoso, S.B. (2015). Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal* 4(1), 73-81.
- Pramuka, G. (2010). E-Government dan Reformasi Pelayanan Publik. Dalam Suaedi, Falih. dan Wardiyanto, Bintoro (Eds). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Purwandari, S. (2016). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta BPJS Kesehatan Oleh Puskesmas Di Wilayah Surakarta, Sragen, Wonogiri, Karangnyar Dan Sukoharjo. *Jurnal Sainstech*, 1(5), 48-57.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Restianti, A. (2017). Evaluasi Pelayanan Kesehatan dan Pendidikan Program Keluarga Harapan (PKH). *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan*, 1(2), 405-426.
- Rewansyah, A. (2010). *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima.
- Riduwan. (2015). *Belajar Mudah Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Robbins, S. (2015), *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Rohman, A.A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averrodes Press.
- Rukajat, A. (2018). *Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Deepublish.
- Saleh, N. S., dan Yaacob, H. F. (2015). Penekanan Interaksi dalam Komunikasi Sepanjang Pembelajaran di Hospital. *Sains Humanika*, 6(1).
- Siagian, S.P. (2016). *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeprapto, R. (2010). Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government), diunduh dari: <http://mages.opayat.multiply.multiplycontent.com>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet.
- Sumaedi, Sik. (2011). Model Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dengan Pendekatan ISO 9001. *Jurnal Standardisasi*, 13(2), 73-83.
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. Sidoarjo: *Indomedia Pustaka*.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pembukaan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan sosial
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Wildan, M., Yuswadi, H., Wahono, P., dan Puspitaningtyas, Z. (2015). Mengukur Kualitas Kinerja Pelayanan Publik (Program Jaminan Kesehatan Nasional) dengan Survey Kepuasan Pasien. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 3(1).