

## **ANALISIS PELAYANAN PENGGUNAAN KARTU BPJS KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN PADA PENDERITA PENYAKIT DALAM)**

Oleh

**Novita Sari dan Eka Komalasari**

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

### **ABSTRACT**

*Health is a major factor of social prosperity to be realized by the government as public service providers. In this case the government makes a health agencies ie Social Security Implementation Agency for Health Care or Health BPJS. Every Hospital using System BPJS including Islam Ibn Sina Hospital Pekanbaru, which provides health services to the user community cards BPJS one of which is the Disease Patients In either through inpatient or outpatient. The purpose of this study was menganalisis service card usage BPJS on Islam Ibn Sina Hospital Pekanbaru (Case Study Inpatient and Outpatient On Disease Patients In) and know the constraints that occur in the service process. The researchers took samples in the field of population and registration of 5 people, 2 fields of medical records, BPJS the existing Public Health Hospital 1, the public/patients hospitalized 15 people, community/outpatient 30 people. The technique of sampling for employees Hospital is a sampling purposive, and for the people who inpatient and outpatient using incidental sampling. While it's a theory that researchers use services Mahmudi is the theory that public service standards consists of 10 indicators, but the researchers took six indicators only in accordance with existing phenomena ie. Simplicity procedures, procedures clarity, certainty of time, completeness of facilities and infrastructure, responsibility and comfort. After all the data is analyzed by qualitative and quantitative methods, the obtained results of the analysis service card usage BPJS at the Islamic Hospital Ibn Sina Pekanbaru (Case Study Inpatient and Outpatient On Disease Patients In) categorized as "Pretty Good" both in terms of deployment questionnaires and observations of researchers. Therefore, for the foreseeable future BPJS service card usage in Islam Ibn Sina Hospital Pekanbaru City could be increased again.*

*Keywords: Health Services, cards BPJS Health, Hospital, Inpatient, Outpatient, Patient Disease.*

### **ABSTRAK**

Kesehatan adalah faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah membuat suatu badan kesehatan yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan atau BPJS Kesehatan. Setiap Rumah Sakit menggunakan Sistem BPJS Kesehatan termasuk Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru, yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan salah satunya yaitu pada Penderita Penyakit Dalam, baik itu melalui rawat inap ataupun rawat jalan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam) serta mengetahui kendala-kendala yang terjadi pada proses pelayanan. Maka peneliti mengambil populasi dan sampel pada bidang pendaftaran 5 orang, bidang rekam medis 2 orang, pihak BPJS Kesehatan yang ada di Rumah Sakit 1 orang, masyarakat/pasien rawat inap 15 orang, masyarakat/pasien rawat jalan 30 orang. Adapun teknik penarikan sampel untuk pegawai Rumah Sakit adalah *sampling purposive*, dan untuk masyarakat yang rawat inap dan rawat jalan menggunakan *sampling insidental*. Sementara itu untuk teori pelayanan yang peneliti pakai adalah teori Mahmudi yaitu standar pelayanan publik terdiri dari 10 indikator, tetapi peneliti mengambil 6 indikator saja sesuai dengan fenomena yang ada yaitu. Kesederhanaan prosedur, kejelasan prosedur, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggungjawab dan kenyamanan. Setelah semua data dianalisis dengan metode kualitatif dan kuantitatif maka diperoleh hasil analisis pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi

Kasus Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam) dikategorikan “Cukup Baik” baik itu dari segi penyebaran kuisioner maupun observasi peneliti. Oleh karena itu untuk masa yang akan datang pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru bisa ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Kesehatan, Pelayanan, kartu BPJS Kesehatan, Rumah Sakit, Pasien Rawat Inap, Pasien Rawat Jalan, Penderita Penyakit Dalam.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan rumah sakit islam yang berdiri di Kota Pekanbaru Riau, yang BERMOTTO “Melayani Masyarakat Dengan Hati Nurani Islami”. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina melayani masyarakat dari Umum atau menggunakan kartu BPJS Kesehatan yang mengobati berbagai penyakit yang diderita oleh masyarakat.

Setiap masyarakat yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan bisa melakukan

pengobatan dengan menggunakan rawat jalan ataupun rawat inap. Apabila penyakit yang sudah parah, maka akan menggunakan rawat inap dan apabila penyakitnya masih bisa diatasi dengan memberi obat maka akan menggunakan rawat jalan.

Bagian Pegawai Medis yang membantu jalannya proses pelayanan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina khususnya penyakit Dalam yaitu Dokter penyakit dalam, perawat, bagian laboratorium, bagian Radiologi dan USG. Bisa dilihat di bawah ini :

**Tabel 1 : Data Pegawai Medis Pada Penyakit Dalam**

No	Pegawai Medis	Jumlah Pegawai Tetap	Jumlah Pegawai kontrak
1	Dokter Penyakit Dalam	4	2
2	Perawat	213	40
3	Laboraturium	13	1
4	Radiologi dan USG	4	2

Sumber : Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, 2016

Perawat yang bekerja di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina berjumlah 253 orang perawat, perawat yang tetap berjumlah 213 orang dan 40 orang yang kontrak. Tidak ada secara khusus yang bekerja di bidang Penyakit Dalam, semua nya bisa saja ditetapkan dan ditunjuk untuk mengatasi pasien Penyakit Dalam.

Begitu juga dengan pegawai Non Medis pada Penyakit Dalam, tidak ada

pengelompokan secara khusus yang berada dibagian penyakit Dalam. Karena pegawai non medis membantu semua proses pelayanan yang ada di Rumah Sakit dari berbagai bidang penyakit dan keperluan Pasien. Ada beberapa bagian pegawai Non Medis yang membantu dalam Proses Pelayanan Penyakit Dalam yaitu, bidang pendaftaran, bidang rekam medis, bidang instalasi farmasi dan dibidang keuangan atau penagihan.

**Tabel 2 : Data Pegawai Non Medis Khusus di Penyakit Dalam**

No	Pegawai Medis	Jumlah Pegawai Tetap	Jumlah Pegawai kontrak
1	Bidang Pendaftaran	10	2
2	Bidang Rekam Medis	9	4
3	Bidang Instalasi Farmasi	31	9

Sumber : Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, 2016

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina termasuk Rumah Sakit yang banyak dikunjungi oleh masyarakat disekitaran Kota Pekanbaru ataupun masyarakat luar Kota Pekanbaru, yang berobat dengan berbagai penyakit yang berbeda-beda. Mulai dari penyakit yang ringan sampai dengan penyakit yang berat. Apalagi pada penderita Penyakit Dalam, setiap

bulannya banyak masyarakat yang berobat di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, baik itu dari berobat dari jalur umum, BPJS Kesehatan, atau bahkan dari asuransi kesehatan. Ini adalah data jumlah pasien setiap bulannya yang berobat pada rawat jalan khususnya dipenyakit dalam yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan.

**Tabel Jumlah Pasien Rawat Jalan Khusus Pada Penyakit Dalam Setiap Bulannya.**

No	Bulan/Tahun	Jumlah
1	November	1.308
2	Desember	1.438
3	Januari	1.338
4	Februari	1.296
Total		5.378

Sumber : Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, 2016

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina juga melayani Rawat Inap yang tidak bisa diatasi dengan Rawat Jalan. dikarenakan penyakit yang tidak bisa ditangani dengan rawat jalan yang hanya diberikan obat. Tetapi penderita tersebut harus diperhatikan secara baik dan diperlukan pemeriksaan secara teratur oleh dokter yang menangani khusus di Penyakit Dalam. Mungkin dengan rawat Inap pasien akan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu sina terdiri dari poli Pagi dan Siang, Yang bisa melayani masyarakat dalam proses pelayanan pengobatan rawat Inap. Setiap bulannya jumlah pasien rawat inap khusus di penyakit dalam tidak selalu sama jumlahnya ada penambahan dan pengurangannya pasien. Pasien yang dirawat ada yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan atau dengan jalur Umum. Ini adalah jumlah pasien rawat inap khusus di penyakit dalam pada Poli Pagi.

**Tabel 3 : Jumlah Pasien Rawat Inap yang Khusus di Penyakit Dalam pada Poli Pagi dan Poli Siang**

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap Khusus di Penyakit Dalam (Poli Pagi)	Jumlah Pasien Rawat Inap Khusus di Penyakit Dalam (Poli Siang)
1	Januari 2015	20 Orang	0 Orang
2	Februari 2015	25 Orang	0 Orang

3	Maret 2015	22 Orang	0 Orang
4	April 2015	33 Orang	0 Orang
5	Mei 2015	26 Orang	0 Orang
6	Juni 2015	27 Orang	0 Orang
7	Juli 2015	9 Orang	0 Orang
8	Agustus 2015	26 Orang	0 Orang
9	September 2015	34 Orang	1 Orang
10	Oktober 2015	27 Orang	27 Orang
Jumlah		249 Orang	28 Orang
Total Keseluruhan		277 Orang	

Sumber : Rumah Sakit Islam Ibnu Sina, 2016

Kekurangan yang terjadi selama ini pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina pekanbaru diantaranya yaitu :

1. Penulis mendengar perkataan masyarakat bahwa pada proses pendaftaran yang mereka lakukan terkesan lama, mungkin dikarena ramainya masyarakat yang berobat dengan menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Adalagi masyarat tersebut mengatakan bahwa dirinya telah datang dari jam 6 pagi untuk mengantri mengambil nomor antrian. Pegawai yang melayani masyarakat dalam pendaftaran khusus menggunakan kartu BPJS Kesehatan hanya di layani oleh satu orang, tidak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk berobat. Jumlah pegawai secara keseluruhan yang berkerja dibagian pendaftaran ada 12 pegawai, 10 orang pegawai adalah pegawai tetap dan 2 orang pegawai adalah pegawai kontrak. Pada bagian pendaftaran tersebut ada yang menerima di jalur umum, jalur Asuransi dan jalur BPJS Kesehatan. Yang setiap jalurnya ditempati oleh 1 orang pegawai. Karena dari jumlah 12 pegawai di bidang pendaftaran tersebut jadwal kerjanya menggunakan shif secara bergantian setiap harinya. Setiap hari nya terdiri dari 3 shif, shif pertama mulai dari jam 07.30 pagi – jam 14.00
- siang, shif kedua mulai dari jam 14.00 siang – jam 21.00, shif yang ketiga mulai jam 21.00 malam – jam 07.30 pagi.
2. Pada saat pengamatan, penulis melihat ada beberapa pasien yang memanfaatkan saudara mereka yang bekerja di Rumah Sakit tersebut untuk mengambil nomor antrian dan melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Ini disebabkan karena mereka tidak ingin menunggu lama dalam proses pendaftaran. Dalam hal ini terlihat bahwa adanya kecurangan terhadap pasien yang tidak memiliki saudara yang bekerja di rumah sakit. Karena pada sistem pendaftaran yang diberlakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina khususnya pengguna BPJS Kesehatan harus mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Tidak bisa melakukan pendaftaran melalui telepon ataupun menggunakan bantuan saudara seperti pasien umum lainnya, tetapi yang penulis temukan di lapangan ada beberapa pasien BPJS Kesehatan tidak mengikuti aturan yang telah ada.
3. Pada saat dilapangan penulis mendengar omongan masyarakat mengenai lambatnya dalam menunggu antrian pembagian obat, padahal pegawai yang ada di instalasi farmasi tersebut ramai tetapi tidak adanya

- pembagian tugas yang jelas dan membuat para pasien menunggu terlalu lama.
4. Kurangnya fasilitas sarana prasarana khususnya pada saat antrian menunggu panggilan dokter. Penulis melihat setiap didepan ruangan dokter hanya tersedia 2 kursi panjang yang bisa diduduki oleh 3 orang pasien, mungkin dikarenakan faktor ruangan yang tidak terlalu besar untuk di isi banyak kursi. Ini membuat banyaknya masyarakat ataupun pasien yang berdiri menunggu antrian panggilan dokter. Dan pada ruangan rawat inap khususnya rawat inap kelas I, II dan III hanya terdapat satu kursi penunggu pasien, kondisi satu kursi tersebut bisa dikatakan minim dan jauh dari kata nyaman.
  5. Kurangnya kejelasan terhadap informasi yang diberikan oleh petugas BPJS Kesehatan yang di tempatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina apalagi dalam proses penyelenggaraan kesehatan yaitu seperti dalam hal memberikan penjelasan terhadap alur-alur pelayanan apalagi pada pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Karena tidak semua masyarakat atau pasien yang paham dan mengerti dengan pelayanan BPJS Kesehatan.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk memahami dan menganalisis proses pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina pekanbaru khususnya pada pasien penyakit dalam.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam proses pelayanan penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina pekanbaru khususnya pasien rawat inap dan rawat jalan penderita penyakit dalam
3. Untuk menjadi bahan masukan untuk

Rumah Sakit Islam Ibnu Sina agar bisa meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dibidang Jaminan Kesehatan.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu khususnya disiplin ilmu administrasi publik.
2. Diharapkan dari hasil penelitian ini akan dapat sebagai bahan informasi dan ditemukannya hal-hal yang baru yang selama ini mungkin belum mendapat perhatian.
3. Bagi civitas akademika, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi di perpustakaan dan sebagai bahan masukan penelitian yang akan datang untuk dijadikan sebagai bahan perbandingan.

### **STUDI KEPUSTAKAAN**

#### **Konsep Administrasi**

Menurut Brooks (dalam Wirman 2012;8-9) Administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam suatu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai kesatuan.

Menurut Simon (dalam Harbani 2008;2) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Menurut Dimock (dalam Harbani 2008;3) mengatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Administrasi juga mementingkan aspek-aspek konkrit dari metode-metode dan prosedur-prosedur manajemen.

Menurut Liang (dalam Harbani 2008;3) mendefinisikan administrasi

adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerja yang dilakukan oleh sekelompok orang didalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Prajudi (dalam Inu Kencana 2003;4) administrasi adalah suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat organisasi.

### **Konsep Manajemen**

Menurut Winardi (dalam Monang 2009;3) manajemen merupakan sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (accuating), dan tindakan pengawas (controlling), yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.

Menurut Liang (dalam Zulkifli 2009;16) mengemukakan bahwa manajemen adalah sebagai suatu proses terdiri atas enam fungsi yaitu:

1. Perencanaan
2. Pembuatan keputusan
3. Penggarahan
4. Pengkoordinasian
5. Pengontrolan
6. Penyempurnaan

Menurut kusnadari, dkk (dalam Dedi Alamsyah 2011;2) mengatakan bahwa manajemen adalah setiap kerjasama dua orang atau lebih guna mencapai tujuan bersama dengan cara seefektif dan seefisien mungkin.

Menurut Haiman (dalam Dedi Alamsyah 2011;2) mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama..

### **Konsep Pelayanan**

Menurut Warella (dalam herbani 2008;132) mengatakan pelayanan adalah sebagai suatu perbuatan (deed), suatu kinerja (parformance), atau suatu usaha (effort).

Menurut Tampubolon (2001;139-141) pelayanan adalah “melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain”. Sehingga kata pelayanan mengandung arti:

1. Adanya pihak yang melayani, yang dapat juga disebut pelayan
2. Adanya pihak yang dilayani, yang dapat disebut pelanggan
3. Terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi-menerima.

Proses ini menunjukkan adanya pihak yang melayani yaitu pemerintah. Sedangkan pihak yang dilayani adalah pelanggan atau klien. Antara pemberi layanan dan penerima layanan terjadi proses “memberi” dan “menerima” layanan. Pihak yang memberi layanan publik adalah pegawai (apparatus). Dengan demikian pemerintah merupakan jembatan yang menghubungkan antara tujuan negara dengan pemenuhan pelayanan kebutuhan dasar masyarakat.

Menurut zethaml & Haywood (dalam herbani 2008;133) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

1. Intangibility, bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukan objek.

2. Heterogeneity, berarti pemakainan jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen.
3. Inseparability, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisah.

### Konsep Manajemen Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmodji (dalam susaty dan arita 2012;39) manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan atau seni untuk mengatur para petugas kesehatan dan nonpetugas kesehatan guna

meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan.

Ruang lingkup manajemen kesehatan secara garis besar mengerjakan kegiatan yang berkaitan dengan :

1. Manajemen sumber daya manusia
2. Manajemen keuangan (mangurasi cash flow keuangan)
3. Manajemen logistik(mengurusi logistik obat dan peralatan)
4. Manajemen pelayanan kesehatan dan sistem informasi manajemen (mengurasi pelayanan kesehatan)

### Operasional Variabel

**Tabel 4 : Operasional Variabel Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Ukuran
<p>Pelayanan Publik Menurut Mahmudi (2010;223) pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan Kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang undangan.</p>	<p>Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina.</p>	1.Kesederhanaan prosedur	<p>a. Tingkat Kesederhanaan prosedur</p> <p>b. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan</p> <p>c. Tingkat kesederhanaan yang tidak berbelit-belit dalam pelayanan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p>
		2.Kejelasan	<p>a. Tingkat Kejelasan terhadap prosedur</p> <p>b. Tingkat Kejelasan terhadap pembayaran</p> <p>c. Tingkat kejelasan terhadap aturan yang ada dan tidak merugikan masyarakat</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p>
		3.Kepastian waktu	<p>a. Tingkat Kepastian waktu terhadap pelayanan</p> <p>b. Tingkat keterbukaan terhadap kepastian waktu pelayanan</p> <p>d. Tingkat kepastian waktu yang tidak sesuai dengan aturan.</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p>
		4.Kelengkapan sarana dan prasarana	<p>a. Tingkat Sarana dan Prasarana sudah lengkap dalam memberikan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p>

			<p>elayanan kepada masyarakat</p> <p>b. Tingkat kelengkapan penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan</p>	<p>Kurang baik</p>
		5. Tanggung jawab	<p>a. Tingkat Tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan</p> <p>b. Tingkat Tanggung jawab terhadap persoalan dan keluhan yang datang</p> <p>c. Tingkat tanggungjawab pegawai dalam pelaksanaan pelayanan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p>
		6. Kenyamanan	<p>a. Tingkat kebersihan dan kerapian tempat pelayanan</p> <p>b. Tingkat kenyamanan Lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur</p> <p>c. dalam memberi pelayanan.</p> <p>d. Tingkat fasilitas pendukung dalam pemberian pelayanan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup baik</p> <p>Kurang baik</p>

Sumber : Modifikasi Penulis, 2016

### Teknik Pengukuran

**Baik** : Apabila setiap indikator variabel penelitian telah terlaksana dengan kategori baik atau dengan akumulasi jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah  $\geq 67\%$

**Kurang Baik** : Apabila setiap indikator variabel penelitian telah terlaksana dengan kategori kurang baik atau dengan akumulasi jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah  $\leq 33\%$

**Cukup Baik** : Apabila setiap indikator variabel penelitian telah terlaksana dengan kategori cukup baik atau dengan akumulasi jawaban responden untuk keseluruhan

### METODE PENELITIAN

#### Tipe Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan pada dasarnya menggunakan penelitian survey, karena penelitian ini bermaksud



untuk mencari gambaran secara jelas, mendalam dan terperinci tentang keadaan objek yang di teliti dengan cara mengumpulkan data dari pengamatan secara langsung.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada rumah sakit Ibnu Sina Pekanbaru, yang terletak di Jalan Melati No. 60 Pekanbaru.

### Populasi dan Sampel

**Tabel 5 : Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi Kasus Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam)**

No	Sub Bagian	Populasi	Sampel	Presentase
1	Bidang Pendaftaran	10	2	-
2	Bidang Rekam Medis	9	2	-
3	Pihak BPJS yang ada di Rumah Sakit	6	1	-
4	Masyarakat / pasien yang berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan (rawat inap)	277	15	-
5	Masyarakat / pasien yang berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan (rawat jalan)	5.378	30	-
Jumlah		5.711	50	

Sumber : Modifikasi Penulis, 2016

### Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari para pegawai ataupun staff Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dan data yang di dapati langsung dari masyarakat atau pasien yang melakukan pengobatan menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Untuk mendapatkan data yang akurat dan untuk menghindari kesalahan pahaman dalam menjawab, peneliti langsung membawa angket kepada responden yang terpilih dan bertanya secara langsung kepada mereka.

#### 2. Data Sekunder

Yaitu sumber data informasi dan keterangan yang diperoleh dari pihak instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini berupa dokumen dan data yang telah diolah. Seperti susunan organisasi, data kepegawaian, yang berhubungan dengan penelitian ini.

### Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (observasi), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan pengamatan langsung tentang pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan.
2. Wawancara (interview), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan pelaksanaan tanya jawab langsung dengan responden mengenai pelayanan yang didapati menggunakan kartu BPJS Kesehatan.
3. Angket (kuesioner) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya yang memiliki hubungan terhadap pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan. Daftar pertanyaan ini sudah disediakan jawabannya.
4. Teknik Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung

yang ditunjukkan pada subjek penelitian, melalui dokumen seperti Peraturan Daerah dan lainnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun Deskriptif wilayah penelitian bahan bukti dan bahan analisis.

## PEMBAHASAN

### Analisis Pelayanan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam

Rumah sakit adalah tempat dimana orang datang untuk berobat dan menerima pelayanan yang semestinya mereka dapat dan menerima pelayanan dari dokter dan mendapatkan obat. Didalam melakukan pengobatan di rumah sakit masyarakat tersebut berkewajiban mengikuti aturan-aturan yang telah dibuat

di Rumah Sakit. Apalagi pada saat sekarang banyaknya jaminan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan seperti BPJS Kesehatan. Apabila seseorang tersebut telah terdaftar di BPJS Kesehatan maka dimanapun dan di Rumah Sakit manapun bisa mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan arah rujukan yang diberikan oleh faskes pertama (balai pengobatan). Contoh pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru yang melayani masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan. dalam hal ini adanya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pengguna kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru..

#### 1. Kesederhanaan Prosedur

Kesederhanaan prosedur artinya prosedur pelayanan hendaklah mudah, tidak berbelit-belit, dan bisa dimengerti secara cepat oleh masyarakat. Dalam hal ini adalah masyarakat yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan karena prosedur pelayanan yang berbeda dengan masyarakat yang berobat dengan jalur umum.

**Tabel 6 : Tanggapan Responden Terhadap Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam.**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan	11 (73,3%)	4 (26,7%)		15 (100%)
2	Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	6 (40%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	15 (100%)
3	Tingkat kesederhanaan yang tidak berbelit-belit dalam pelayanan	4 (26,7%)	11 (73,3%)		15 (100%)
Jumlah		21	23	1	45
Rata-rata		7	7,7	0,3	15
Persentase		46,7%	51,3%	2%	100%

Sumber : Olahan Peneliti, 2016

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel tentang Kesederhanaan

Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam

Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” maksudnya adalah setiap responden memberikan jawaban tentang kesederhanaan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien.

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara oleh pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada tanggal 18 Mei 2016 sebagai berikut:

*Kesederhanaan prosedur pelayan dirumah sakit tersebut sudah bisa kami katakan baik, kenapa begitu karena kami telah membuat aturan dari segi pendaftaran baik itu pasien umum maupun pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Pada masyarakat yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan tidak diperbolehkan mendaftar melalui telepon ataupun dari segi apapun, mereka harus langsung datang ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran, mengapa demikian karena kami pihak rumah sakit akan langsung menerbitkan SEP (surat eqibility pasien) yang akan dikirim oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan untuk bukti bahwasannya pasien tersebut melakukan pengobatan di rumah sakit islam Ibnu*

*sina dan menjadi bukti pembayaran yang harus dibayar oleh pihak BPJS Kesehatan.*

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari item kesederhanaan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya Pada Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam bahwasannya Rumah Sakit Islam Ibnu Sina telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, hanya saja pada proses pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina berbeda dengan pasien yang melalui jalur umum.

## 2. Kejelasan

Kejelasan artinya kejelasan dalam hal persyaratan teknis administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

**Tabel 7 : Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Tingkat Kejelasan Prosedur Pelayanan	6 (40%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	15 (100%)
2	Tingkat Kejelasan Terhadap Pembayaran	7 (46,7%)	6 (40%)	2 (13,3%)	15 (100%)

3	Tingkat Kejelasan Terhadap Aturan yang ada dan tidak merugikan masyarakat	5 (33,3%)	9 (60%)	1 (6,7%)	15 (100%)
Jumlah		18	23	4	45
Rata-rata		6	7,7	1,3	15
Persentase		40%	51,3%	8,7%	100%

*Sumber : Olahan Peneliti, 2016*

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,7 atau setara dengan 51,3%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6 atau setara dengan 40% dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1,3 atau setara dengan 8,7%.

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara oleh pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada tanggal 18 Mei 2016 sebagai berikut:

*Kami pihak Rumah Sakit telah memberikan informasi kepada masyarakat yang datang berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan, banyak dari masyarakat tersebut tidak mengerti tentang pelayanan pengobatan di Rumah Sakit apalagi yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Ada dari masyarakat tersebut langsung datang kerumah sakit hanya membawa kartu BPJS Kesehatan saja tidak adanya*

*rujukan dari faskes1/balai pengobatan tempat mereka berobat, dalam hal inilah pegawai rumah sakit menjelaskan secara jelas bagaimana aturan dan ketentuan untuk melakukan pengobatan di rumah sakit, berarti mereka kurang mengerti atau mereka tidak diberitahu oleh pihak BPJS Kesehatan pada saat mereka mendaftar menjadi anggota.*

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam bahwasannya pihak BPJS Kesehatan yang ditempatkan di Rumah Sakit tersebut kurang memberikan penjelasan secara jelas tentang alur pelayanan pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Dari hasil observasi peneliti pihak Rumah Sakit yang banyak memberikan penjelasan dan informasi kepada pasien BPJS Kesehatan yang tidak mengerti alur pelayanan yang diberlakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru.

### 3. Kepastian Waktu

Kepastian Waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurunwaktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan itu selesai.

**Tabel 8 : Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Waktu Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam.**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Tingkat kepastian waktu terhadap pelayanan	6 (40%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	15 (100%)
2	Tingkat keterbukaan terhadap kepastian waktu pelayanan	8 (53,3%)	7 (46,7%)		15 (100%)
3	Tingkat kepastian waktu yang tidak sesuai dengan aturan	7 (46,7%)	8 (53,3%)		15 (100%)
Jumlah		21	23	1	45
Rata-rata		7	7,7	0,3	15
Persentase		46,7%	51,3%	2%	100%

*Sumber : Olahan Peneliti, 2016*

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel tentang Kepastian Waktu Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kepastian waktu prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,7 atau setara dengan 51,3%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 7 atau setara dengan 46,7% dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 0,3 atau setara dengan 2%.

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara oleh pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada tanggal 18 Mei 2016 sebagai berikut:

*Pihak Rumah sakit telah memberikan kepastian yang tepat kepada masyarakat tentang jam berapa mereka bisa melakukan pendaftaran, kepastian waktu terhadap dokter spesialis datang dan*

*jam-jam yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit, selanjutnya masyarakatlah yang menentukan jam berapa mereka bisa melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit islam ibnu sina.*

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kepastian waktu prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam bahwasannya pihak Rumah Sakit telah memberikan kepastian yang jelas kepada setiap pasien yang datang, tetapi masyarakat yang berobat tersebut tidak mengerti dan banyak menyalahkan pihak Rumah Sakit tentang kepastian waktu yang tidak jelas, apalagi pada prosese pendaftaran dan pada pemeriksaan dokter.

#### **4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Kelengkapan sarana dan prasaranan artinya tersedianya sarana dan prasaranan kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

**Tabel 9 : Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Saranan dan Prasarana Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam.**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Tingkatsarana dan prasarana sudah lengkap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	7 (46,7%)	8 (53,3%)		15 (100%)
2	Tingkat kelengkapan penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan	6 (40%)	9 (60%)		15 (100%)
Jumlah		13	17		30
Rata-rata		6,5	8,5		15
Persentase		43,3%	56,7%		100%

Sumber : *Olahan Peneliti, 2016*

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel tentang Kelengkapan Saranan dan Prasarana Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kelengkapan sarana dan prasarana prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 8,5 atau setara dengan 56,7%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6,5 atau setara dengan 43,3%.

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara oleh pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada tanggal 18 Mei 2016 sebagai berikut:

*Kelengkapan sarana dan prasarana dirumah sakit islam ibnu sina ini menurut kami sudah bisa dikatakan sudah lengkap, hal-hal yang dibutuhkan pasien ataupun dokter telah memadai secara keseluruhannya.*

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kelengkapan sarana dan prasarana prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam bahwasannya kurangnya fasilitas seperti kursih dan ruang tunggu untuk keluarga pasien rawat inap.

### **5. Tanggungjawab**

Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pegawai yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

**Tabel 10 : Tanggapan Responden Terhadap Tanggungjawab Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam.**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Tingkat tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan	6 (40%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	15 (100%)
2	Tingkat tanggungjawab terhadap persoalan dan keluhan yang datang	6 (40%)	7 (46,7%)	2 (13,3%)	15 (100%)
3	Tingkat tanggungjawab pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan	8 (53,3%)	7 (46,7%)		15 (100%)
Jumlah		20	22	3	45
Rata-rata		6,7	7,3	1	15
Persentase		44,6%	48,7%	6,7%	100%

Sumber : *Olahan Peneliti, 2016*

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel tentang Tanggungjawab Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang Tanggungjawab pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,3 atau setara dengan 48,7%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6,7 atau setara dengan 44,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1 atau setara dengan 6,7%.

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara oleh pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada tanggal 18 Mei 2016 sebagai berikut:

*Tanggungjawab yang diberikan oleh pegawai di Rumah Sakit ini telah sesuai dengan tugas mereka masing-masing dalam memberikan pelayanan kesehatan*

*kepada masyarakat. Bagaimana masyarakat merasa puas atas kerja pegawai dalam melayaninya.*

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang tanggungjawab pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam bahwasannya para pegawai Rumah Sakit telah bertanggungjawab terhadap persoalan dan keluhan yang datang dalam hal pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan tetapi ada juga pegawai Rumah Sakit kurang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelayanan khususnya pengguna kartu BPJS Kesehatan.

## 6. Kenyamanan

Kenyamanan artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

**Tabel 11 : Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam.**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Tingkat kebersihan dan kerapian tempat pelayanan	8 (53,3%)	7 (46,75)		15 (100%)
2	Tingkat kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur dalam memberi pelayanan	6 (40%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	15 (100%)
3	Tingkat fasilitas pendukung dalam pemberian pelayanan	12 (80%)	3 (20%)		15 (100%)
Jumlah		26	18	1	45
Rata-rata		8,7	6	0,3	15
Persentase		58%	40%	2%	100%

Sumber : *Olahan Peneliti, 2016*

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel tentang Kenyamanan Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kenyamanan pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka beranggapan bahwasannya kenyamanan yang ada sudah bisa dikatakan baik dan sesuai dengan keinginan oleh masyarakat. Dengan rata-rata 8,7 atau setara dengan 58%. Dan pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 6 atau setara dengan 40%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 0,3 atau setara dengan 2%.

Selain dari tanggapan diatas penulis juga melakukan wawancara oleh pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada tanggal 18 Mei 2016 sebagai berikut:

*Dirumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru ini kami menciptakan kenyamanan untuk para pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan, mulai dari ruang tunggu. Baik itu dari ruang tunggu pendaftaran, ruang tunggu panggilan dokter, ruang tunggu obat dan sampai pada ruang tunggu untuk keluarga pasien yang rawat inap.*

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kenyamanan pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru pada pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam bahwasannya kenyamanan yang ada di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina telah bisa dikatakan baik, mulai dari fasilitas pendukung, lingkungan yang tertib dan kerapian terhadap pelayanan. Dalam hal ini Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bisa meningkatkan lagi dalam hal kenyamanan pasien yang melakukan pengobatan.



**Tabel 12 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Pada Penderita Penyakit Dalam)**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Kesederhanaan Prosedur	7 (46,7%)	7,7 (51,3%)	0,3 (2%0)	15 (100%)
2	Kejelasan	6 (40%)	7,7 (51,3%)	1,3 (8,7%)	15 (100%)
3	Kepastian Waktu	7 (46,7%)	7,7 (51,3%)	0,3 (2%)	15 (100%)
4	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	6,5 (43,3%)	8,5 (56,7%)		15 (100%)
5	Tanggung Jawab	6,7 (44,6%)	7,3 (48,7%)	1 (6,7%)	15 (100%)
6	Kenyamanan	8,7 (58%)	6 (40%)	0,3 (2%)	15 (100%)
Jumlah		41,9	44,9	3,2	90
Rata-rata		7	7,5	0,5	15
Persentase		46,7%	50%	3,3%	100%

Sumber: Olahan Peneliti, 2016

Dari tabel Rekapitulasi semua jawaban responden pada Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 7,5 atau setara dengan 50%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 7 atau setara dengan 46,7%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 0,5 atau setara dengan 3,3%.

Maka hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwasannya Analisis Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam) dapat dikatakan “Cukup Baik” dengan presentase rawat Inap 50% dan rawat jalan 51,7%. Karena masyarakat menganggap bahwa Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru masih cukup

baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya pengguna kartu BPJS Kesehatan

**Kendala-Kendala Dalam Proses Pelayanan Penggunaan Krtu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Pada Penderita Penyakit Dalam**

1. Terlihat kurangnya pengetahuan masyarakat tentang prosedur pelayanan pengguna kartu BPJS Kesehatan. ini mungkin disebabkan mereka tidak diberikan informasi secara jelas oleh pihak BPJS Kesehatan bagaimana prosedur pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit.
2. Banyaknya komplant tentang instalasi farmasi atau apotik dalam penyerahan obat terkesan lama dan tidak adanya pembagian tugas yang jelas dan membuat masyarakat atau pasien menunggu lama.

3. Kurangnya pengawasan oleh pihak BPJS Kesehatan yang ditempatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru apalagi dalam bidang prosedur pelayanan, karena yang peneliti temukan dilokasi penelitian hanya pegawai Rumah Sakit tersebut yang banyak memberikan informasi kepada masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas prosedur pelayanan BPJS Kesehatan.

### **Kesimpulan**

1. Setelah dianalisisi berdasarkan indikator dalam penelitian ini maka terlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya pasien rawat inap dan rawat jalan pada penderita penyakit dalam dikategorikan cukup baik. Hal ini dilihat mulai dari kesederhanaan prosedur pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kepastian waktu prosedur pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Sakit, tanggungjawab petugas, dan kenyamanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakat yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina.
2. Keberhasilan pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Khususnya pasien rawat inap dan rawat jalan penderita penyakit dalam, tidak terlepas dari sumber daya manusia serta upaya-upaya baik dari pihak Rumah Sakit itu sendiri, pihak pemerintah, serta pihak BPJS Kesehatan untuk lebih memperhatikan masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan. Supaya dalam memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat lebih maksimal lagi.
3. Dari beberapa indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada beberapa yang di temukan dalam pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina yaitu:
  - a. Kurangnya kesederhanaan prosedur pelayanan kartu BPJS Kesehatan yang membuat adanya perbedaan yang menonjol terhadap masyarakat yang menggunakan jalur umum dan pengguna Kartu BPJS Kesehatan.
  - b. Kurangnya kejelasan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan kepada masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan. Hal ini membuat banyaknya masyarakat tidak mengetahui secara jelas alur pelayanan BPJS Kesehatan pada Rumah sakit.
  - c. Komplet masyarakat tentang kepastian waktu pelayanan yang tidak jelas yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit ataupun pihak BPJS Kesehatan yang ada Di Rumah Sakit tersebut.
  - d. Kurangnya fasilitas pendukung, seperti kursih dan ruang tunggu untuk keluarga pasien rawat inap
  - e. Kurangnya tanggungjawab petugas BPJS Kesehatan yang ditugaskan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina dalam memberikan informasi kepada masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan.
  - f. Dari hasil observasi penulis bahwa kenyamanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit telah bisa dikatakan nyaman. Mulai dari lingkungan yang tertib dan kerapian terhadap tempat pelayanan.

## Saran

1. Pelayanan perlu ditingkatkan lagi supaya mewujudkan pelayanan yang prima dan membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit maupun pihak BPJS Kesehatan.
2. Sebaiknya ada tanggungjawab ataupun pengawasan terhadap pihak BPJS Kesehatan yang ditempatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru secara rutin pada setiap masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas prosedur pelayanan pengguna kartu BPJS Kesehatan, supaya dapat memberika informasi yang jelas kepada masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.
3. Bagi semua pihak institusi yang menaungi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru bisa memperbaiki lebih baik lagi manajemen Rumah Sakit lebih baik lagi, supaya dapat menjaga citra dari Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru itu sendiri.
4. Bagi semua pegawai Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru di harapkan mampu memaksimalkan semua potensi yang baik berupa teknologi maupun sumber daya manusia dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
5. Rumah Sakit sebagai pusat kesehatan bagi masyarakat diharapkan mampu menjalin hubungan yang baik dengan semua pihak terutama masyarakat supaya terwujudnya hubungan yang yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

## Daftar Kepustakaan

- Adikoesoemo, Suparto. 2012. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aditama, Tjandra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Badan Penerbit FISIPOL, 2013, *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Mahasiswa*. Pekanbaru UIR.
- Dewi, Irra Christyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Surabaya: Prestasi Pustaka.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Jakarta : Gava media
- Herlambang, Susatyo dan Murwani, Arita. 2012. *Cara mudah memahami manajemen kesehatan dan Rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlambang, Susantyo. 2006. *Manjemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Katalog Dalam Terbitt.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YIPN.
- Makmur. 2007. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jakarta : Refika Aditama.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Safri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Unpad Press.

- Suwatno dan Priansa, Donni juri. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Cempaka Putih.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia(SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Visi Yustisia, 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta Selatan : Visi Media.
- Thabrany, Hasbullah. 2015. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Pasolong, Herbani. 2008. *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta .
- Zulkifli. 2009. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru.
- Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Tim Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Mankes/SK/II2000 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

**Dokumentasi**