

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN BAGI PENGGUNA BPJS KESEHATAN
DI RSUD KOTA DUMAI**

Fitra Hadi Khaz¹⁾, Refdi²⁾, Nova Fitri Yanti³⁾

1) Afiliasi Pertama (STIA Lancang Kuning Dumai)

2) Afiliasi Kedua (STIA Lancang Kuning Dumai)

3) Afiliasi Ketiga (STIA Lancang Kuning Dumai)

*Corresponding author: *E-mail:* fitrahadikhaz@gmail.com

Informasi Artikel

Abstrak (11 pt)

Article history:

Dikirimkan 24/06/2024

Direvisi 27/Juni/2024

Diterima 29/Juni/2024

Cite : Khaz F H, Refsi, Yanti NF, 2024, Jurnal SAKAAI, Volume 01, Number 01, 2024 pp. 45-57

DOAI : -

Jurnal penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan bagi pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai. Dilakukan penelitian ini karena banyak keluhan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan tentang lamanya proses pelayanan. Sedangkan untuk proses pelayanan pasien umum cenderung lebih cepat. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Kota Dumai terutama bagi pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan lima indikator yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian ini berjumlah 4 orang. Untuk menyusun konsep teoritis, penulis menjadikan beberapa buku dan jurnal sebagai referensi. Selain itu, penulis juga mengambil beberapa data dari penelitian terdahulu. Lalu, penulis melakukan analisis data dengan menyusun secara sistematis data-data yang sudah penulis dapatkan dari pengumpulan data. Setelah mendapatkan data dari beberapa informan, penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan atau poliklinik bagi pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dapat dikatakan sudah cukup baik. Diketahui dari lima dimensi sebagai indikator kualitas pelayanan, dua dimensi dapat dikatakan baik, dua dimensi belum dapat dikatakan baik, dan satu dimensi dikatakan cukup baik.

Kata Kunci: *Kualitas; Pelayanan, BPJS Kesehatan*

Abstract (11pt)

This research journal analyzes the quality of outpatient services for BPJS Health users at the Dumai City Regional Hospital. This research was carried out because of the many complaints from patients using BPJS Health regarding the length of the service process. Meanwhile, the general patient service process tends to be faster. Therefore, this research aims to find out the quality of outpatient health services at Dumai City Hospital, especially for patients using BPJS Health cards. Service quality is a form of service provided to customers in accordance with service standards that have been implemented as guidelines in providing services. To measure service quality, the author uses five indicators, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research was conducted using qualitative research methods and data collection techniques through observation, interviews and documentation. There were 4 informants for this research. To develop the concept theoretically, the author uses several books and journals as references. Apart from that, the author also took some data from previous research. Then, the author carried out data analysis by systematically compiling the data that the author had obtained from data collection. After obtaining data from several informants, the author concluded that the quality of outpatient or polyclinic services for BPJS Health users at the Dumai City Regional General Hospital can be said to be quite good. There are five dimensions known as indicators of service quality, two dimensions can be said to be good, two dimensions cannot be said to be good, and one dimension can be said to be quite good.

Keywords: Quality; Services, BPJS Health



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

PENDAHULUAN

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Analisis yaitu penyelidikan untuk penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh atau mendapatkan pengertian yang tepat serta pemahaman arti keseluruhan. Analisis dilakukan untuk mendapatkan suatu pemahaman ataupun penjelasan lebih detail mengenai suatu hal yang ingin diteliti. Seperti halnya, ingin mendapatkan pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang berada di suatu rumah sakit.

Fokus pemerintah terhadap kesehatan warga negara di Indonesia terdapat dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik, sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Dari UUD 1945 ini sudah jelas bahwa warga negara Indonesia yang ekonominya tergolong kondisi kelas menengah ke atas maupun kondisi kelas menengah ke bawah berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, terutama di Rumah Sakit Umum Daerah yang sudah diketahui berada di bawah kawalan pemerintah daerah bukan swasta.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit bukan hanya tentang membantu seorang pasien yang sembuh dari penyakitnya. Pelayanan kesehatan ini lebih dituntut untuk fokus terhadap kebutuhan pasien, sebagai usaha melangsungkan desakan atau kehendak masyarakat sekitar agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta sesuai dengan fungsi pemerintah dalam menjalankan kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap warga negara secara baik dan optimal. Langkah awal yang bisa dilakukan untuk menghasilkan peningkatan derajat kesehatan yang tinggi pada warga masyarakat.

Dalam upaya untuk mengembangkan serta menghasilkan peningkatan pada pelayanan, perlu ditingkatkan juga mutu pelayanannya sebab semakin rumitnya kebutuhan warga masyarakat akan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari semakin tingginya pendidikan serta kehidupan sosial di lingkungan masyarakat, tentu desakan akan pelayanan kesehatan yang baik semakin tinggi pula. Maka dari itu, lembaga-lembaga kesehatan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan teori yang sangat abstrak namun diminati dan menjadi topik yang menimbulkan perdebatan dalam berbagai literatur mulai dari manajemen, politik, maupun administrasi negara (Mubarok dan Nanang Suparman M AB, 2019:113).

Menurut Hardiansyah (2018:49), Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Pelayanan berkualitas ini berarti seorang pelayan telah memberikan rasa puas bagi pelanggan maupun pengguna jasa pelayanan seperti yang diinginkan oleh warga masyarakat dan tentunya pelaksanaannya sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang sudah ditetapkan. Rasa puas atau tidaknya seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan menandakan adanya kesesuaian interaksi antara harapan dan juga pengalaman setelah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan dari instansi kesehatan. Jika pasien maupun pengguna jasa lainnya merasa puas, berarti hal tersebut menandakan pelayanannya berkualitas.

Menurut Zeitham1 dkk yang dikutip oleh Ismail Nurdin (2019:57), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima indikator yaitu:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud)
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati)

Menurut Osborne dan Plastrik yang dikutip oleh Mubarak dan Nanang Suparman (2019:119), pengelompokan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dibagi menjadi lima strategi dasar yang disebut sebagai "Five C's": 1) Menciptakan sebuah pernyataan tentang misi; 2) Menggunakan cara chunking (memecah organisasi menjadi bagian atau kelompok kecil-kecil) dan cara hiving (menyatukan beberapa tim atau unit organisasi kecil); 3) Mengorganisasikan pelayanan berdasarkan misi ditimbang kekuasaan; 4) Menciptakan suatu budaya dalam misi; 5) Memberikan izin membuat atau melakukan kesalahan dan kegagalan.

Menurut Permenkes RI No. 1204, 2004, Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan (Dhian Kartikasari, 2019:9).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah sakit, Rumah Sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Misbahuddin, 2020:35).

Kota Dumai merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Riau, Indonesia. Di kota Dumai ini terdapat beberapa rumah sakit yang didirikan oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Salah satu rumah sakit yang paling besar di Kota Dumai ini dan di bawah kawalan pemerintah daerah adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah rumah sakit yang didirikan oleh Pemerintah Kota Dumai pada 15 Februari 1999 lalu yang diresmikan langsung oleh Bapak Fadlah Sulaiman, SH. Beliau merupakan Bupati Bengkalis. Lalu pada 7 Mei 1999 diselenggarakan Grand Opening oleh Menteri Kesehatan RI FA Moeloek, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 1549/Menkes-Kesos/SK/X/2000. Selanjutnya pada 2009, Walikota Dumai memutuskan untuk menetapkan RSUD Kota Dumai ini sebagai Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). 380/RSUD/2009, tentang penetapan status RSUD Kota Dumai. Tentunya hal ini sesuai dengan persyaratan Bab 5 Pasal 7 Paragraf 3

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 61 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai merupakan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan Kota Dumai.

Tujuan RSUD Kota Dumai tahun 2021- 2026 mewujudkan peningkatan kesehatan yang menjangkau seluruh masyarakat Kota Dumai. Sedangkan tujuan khusus RSUD Kota Dumai yaitu: terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai standar, terwujudnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan terampil, meningkatnya sarana dan prasarana rumah sakit, terwujudnya manajemen yang dinamis dan akuntabel.

Di RSUD Kota Dumai terdapat beberapa jenis pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan poliklinik atau rawat jalan. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan

kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Instalasi rawat jalan dipimpin oleh seorang kepala instalasi dan kepala ruangan, yang mempunyai tugas dan fungsi menyediakan fasilitas terhadap penyelenggaraan kegiatan pelayanan rawat jalan.

Unit rawat jalan RSUD Kota Dumai ini diketahui menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan tenaga kesehatan yang kompeten seperti dokter dan perawat. Hal ini diupayakan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pasien yang sedang berobat. Cakupan pelayanan rawat jalan meliputi: pemeriksaan dan pengobatan dokter, pemberian obat-obatan yang sesuai standar pelayanan medis rumah sakit, pemeriksaan penunjang diagnostic (meliputi laboratorium, radiologi, dan pemeriksaan khusus lainnya), pelayanan KIA dan KB serta tindakan medis yang dilakukan dokter spesialis.

Tabel 1.1

Jenis Poliklinik Rawat Jalan Pada RSUD Kota Dumai

| NO | Poliklinik RSUD Kota Dumai |
|-----------|---|
| 1 | Klinik Anak |
| 2 | Klinik Bedah Saraf |
| 3 | Klinik Bedah Umum |
| 4 | Klinik Gigi & Mulut |
| 5 | Klinik Bedah Mulut |
| 6 | Klinik Hemodialisa |
| 7 | Klinik Jiwa/Psikiatri |
| 8 | Klinik VCT (Voluntary Counseling and Testing) |
| 9 | Klinik Konservasi Gigi |
| 10 | Klinik Konservasi Gigi Anak/Pedodontis |
| 11 | Klinik Kulit & Kelamin |
| 12 | Klinik Mata |
| 13 | Klinik Obstetri & Ginekologi |
| 14 | Klinik Paru-paru |
| 15 | Klinik Pathologi Anatomi |
| 16 | Klinik Pathologi Klinik |
| 17 | Klinik Penyakit Dalam |
| 18 | Klinik Radiologi |
| 19 | Klinik Rehabilitasi Medik |

| | |
|----|--------------|
| 20 | Klinik Saraf |
| 21 | Klinik THT |
| 22 | Klinik Umum |

Sumber : Profil RSUD Kota Dumai 2024

Dari tabel tersebut, dapat penulis tarik kesimpulan bahwa poliklinik rawat jalan di RSUD Kota Dumai ini terdiri dari 22 Klinik dan itu bisa dikatakan banyak. Dari banyaknya jumlah poliklinik tersebut, tentu akan susah untuk menertibkan pasien yang sedang berobat di unit rawat jalan ini. Maka dari itu, untuk menciptakan ketertiban dari banyaknya jumlah pasien yang berobat rawat jalan di RSUD Kota Dumai, maka pihak RSUD Kota Dumai menyediakan alur pelayanan pasien rawat jalan yang posisinya berada setelah pintu masuk.

Gambar 1.1

Alur Rawat Jalan RSUD Kota Dumai



Sumber : Profil RSUD Kota Dumai 2023

Pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Dumai ini juga memiliki tata-tertib, salah satunya yaitu bagi peserta atau pengguna kartu ASKES/BPJS Kesehatan, BKR dll (kerjasama) diwajibkan untuk tetap membawa kartu serta dengan rujukan yang telah diterima dari dokter keluarga/ puskesmas yang telah ditunjuk. BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Menurut UU SJSN No. 24 Tahun 2004, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.

Menurut Asih Eka Putri (2014:14), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di dalam masyarakat. Jaminan Kesehatan ini adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap warga masyarakat yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Tabel 1.2
Jumlah Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan
di RSUD Kota Dumai Tahun 2023

| Bulan | Jumlah Pasien |
|----------|---------------|
| Januari | 9.420 |
| Februari | 7.984 |
| Maret | 8. 970 |
| April | 8.012 |
| Mei | 8.306 |
| Juni | 9.210 |
| Juli | 9.529 |
| Agustus | 10.242 |

Sumber: RSUD Kota Dumai 2023

Dari hasil tabel 1.2 dapat diketahui jumlah pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan pada RSUD Kota Dumai mengalami peningkatan pada saat bulan Agustus 2023 sebanyak 10.242 pasien. Hal itu membuktikan bahwa semakin banyak pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan untuk melakukan pengobatan di RSUD Kota Dumai. Selain pasien pengguna BPJS Kesehatan, terdapat juga pasien umum.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa informan selaku pasien pengguna BPJS Kesehatan yang sedang berobat di poliklinik RSUD Kota Dumai, terdapat beberapa masalah seperti waktu pelayanan yang terkesan lama dan juga jumlah kursi roda yang terbatas.

Menurut Ibu Annisa Tri Permata selaku pengguna BPJS Kesehatan yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSUD Kota Dumai, beliau mengatakan "Menurut saya, pegawai pelayanan poliklinik rawat jalan ini menganggap remeh para peserta BPJS Kesehatan dan selalu mengoper-ngoper kami para pasien sehingga jadi lebih lama waktu proses pelayanannya. Sedangkan untuk pasien umum itu lebih cepat".

Maka dari itu, penelitian ini penulis lakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Dumai terhadap pasien yang terdata sebagai pengguna BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian dapat dikatakan sebagai "kegiatan ilmiah" sebab penelitian ini dilakukan berdasarkan aspek ilmu pengetahuan dan teori (J.R. Raco, 2010:5). Menurut A. Muri Yusuf, (2017:329), Penelitian kualitatif adalah suatu strategi inquiry yang menekankan pencarian makna, defenisi atau pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena yang sedang terjadi.

Menurut Creswell yang dikutip oleh J.R. Raco dan Conny R, Semiawan (2010:7), Penelitian kualitatif merupakan suatu penelusuran untuk mencari dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengetahui bagaimana gejala sentral itu, penulis harus mewawancarai beberapa informan yang bersangkutan dengan mengajukan pertanyaan umum, luas dan tentunya berkaitan dengan topik yang akan penulis bahas.

Maka dari itu, metode penelitian yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif sebab penulis hanya menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai dengan melakukan wawancara pada beberapa informan yang bersangkutan.

2. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan seseorang yang mempunyai informasi mengenai objek dari suatu penelitian yang ingin dianalisis. Maka dari itu, dalam penelitian ini yang menjadi informan untuk diwawancarai secara langsung maupun tidak langsung adalah bagian pelayanan rawat jalan dan pasien rawat jalan yang terdata sebagai pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai. Maka dari itu, informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang yang mana 1 orang berasal dari bagian pelayanan rawat jalan dan 3 orang pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan.

Tabel 1.3
Informasi Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan | Jumlah |
|----|--------------------|--|--------|
| 1. | Rahmayanti | Kepala Ruangan Rawat Jalan RSUD Kota Dumai | 1 |
| 2. | Nurbaiti | Masyarakat | 1 |
| 3. | Rahimi | Masyarakat | 1 |
| 4. | Annisa Tri Permata | Masyarakat | 1 |

Sumber : RSUD Kota Dumai 2024

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian adalah keterangan waktu atau hari kapan penulis melakukan penelitian. Penulis melakukan penelitian pada tanggal 11 Oktober 2022. Lokasi penelitian adalah tempat sasaran yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di poliklinik rawat jalan RSUD Kota Dumai. Penulis memilih poliklinik rawat jalan RSUD Kota Dumai sebagai tempat penelitian karena pelayanan pasien BPJS Kesehatan yang cenderung lebih lama dibanding dengan pasien umum. Maka dari itu, penulis ingin tahu bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian untuk mendapatkan data. (Zuchri Abdussamad, 2021:142). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

- a. Observasi: Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang diselidiki.
- b. Wawancara: Yaitu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan objek yang diteliti.
- c. Dokumentasi: Yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu dan digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman. Dokumentasi merupakan sumber data yang berasal bukan dari manusia tetapi seperti dokumen, foto-foto dan bahan statistik.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Zuchri Abdussamad, , 2021:156)

Analisis data kualitatif adalah suatu analisis yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang sudah terkumpul. Jika berdasarkan data yang dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi dan hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi suatu teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Kota Dumai terutama bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan, penulis menggunakan 5 dimensi sebagai indikator kualitas pelayanan

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi Tangible adalah dimensi yang menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Pada dimensi ini, penulis ingin mengetahui kemampuan RSUD Kota Dumai terhadap masyarakat yang berkunjung, keadaan lingkungan sarana dan prasarana (fasilitas fisik) dalam melakukan pelayanan yang diberikan oleh petugas rawat jalan RSUD Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan yang datang berobat atau memeriksakan dirinya di rawat jalan RSUD Kota Dumai ini. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, pasien merasa cukup puas dengan fasilitas fisik yang terdapat di poliklinik rawat jalan RSUD Kota Dumai.

Menurut Ibu Nurbaiti yang berobat di poliklinik mata, beliau mengatakan "*Fasilitas fisik yang disediakan RSUD Kota Dumai terutama unit rawat jalan sudah memadai. Lahan parkirnya yang cukup luas dan modern karena sudah memakai portal, serta kursi tunggu yang lumayan banyak*". Jumlah kursi tunggu yang lumayan banyak ini dapat dilihat pada gambar 1.2 pada lampiran.

Selain itu, salah satu pasien pengguna BPJS Kesehatan yang sudah lansia merasa bahwa fasilitas fisik di RSUD Dumai ini sudah baik sebab adanya kursi roda untuk para lansia yang susah untuk berjalan. Tetapi, kursi roda yang ada ini jumlahnya terbatas.

Berdasarkan observasi lapangan yang penulis lakukan pada tanggal 11 Oktober 2022, ditemukan pasien lansia yang kesulitan berjalan sehingga diangkat menggunakan kursi plastik oleh para sekuriti di Poliklinik RSUD Kota Dumai. Hal ini terbukti bahwa fasilitas fisik seperti kursi roda masih sangat kurang jika dilihat dari banyaknya jumlah pasien yang melakukan pengobatan di unit rawat jalan ini. Terutama pasien pengguna BPJS Kesehatan yang jumlahnya lebih banyak dibanding dengan jumlah pasien umum.

Dari hasil wawancara serta observasi lapangan yang penulis lakukan, dilihat dari dimensi *Tangible* ini, bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Dumai ini terutama pengguna BPJS Kesehatan tidak dapat dikatakan baik, sebab fasilitas sarana dan prasarana belum lengkap dan masih kurang.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability merupakan kemampuan untuk menggunakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini dikatakan penting mengingat berisi pembuktian dari janji-janji pelayanan terhadap masyarakat. Dimensi ini menggambarkan kemampuan petugas unit rawat jalan RSUD Kota Dumai saat memberi pelayanan yang sesuai bagi masyarakat.

Menurut Ibu Rahimi seorang pasien BPJS Kesehatan yang berobat di poliklinik penyakit dalam, beliau mengatakan "*Dokter dalam melayani baik dan ramah. Diagnosa penyakitnya juga tepat. Saya dianjurkan untuk beberapa kali melakukan kontrol ulang ke RSUD. Selain itu, para perawat yang membantu dokter juga baik*".

Menurut Ibu Nurbaiti seorang pasien BPJS Kesehatan yang dirujuk ke RSUD Kota Dumai untuk berobat di poliklinik mata, beliau mengatakan "*Pelayanan yang diberikan dokter sesuai standar dan sudah baik. Pada saat dokter memeriksa mata saya sangat tepat dan akurat. Jadi memudahkan saya untuk melakukan proses pemulihan*".

Berdasarkan hasil observasi langsung serta wawancara kepada beberapa informan yang penulis lakukan, dilihat dari dimensi *Reliability* ini, bahwa pelayanan rawat jalan bagi pengguna BPJS Kesehatan sudah baik dan memenuhi standar pelayanan kesehatan.

3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi Responsiveness adalah kemampuan yang digunakan untuk membantu pasien atau pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, tanggap serta mendengar lalu mengatasi keluhan. Prosedur pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan yang ingin berobat di unit rawat jalan RSUD Kota Dumai ini ada rujukan dari klinik, puskesmas, atau dokter keluarga. Lalu ke RSUD Kota Dumai untuk melakukan pendaftaran dengan mengambil antrian BPJS Kesehatan dari pihak sekuriti. Setelah itu, menunggu di loket pengguna BPJS Kesehatan. Loket ini bisa dilihat di gambar 1.3 pada lampiran.

Menurut Ibu Nurbaiti sebagai pengguna BPJS Kesehatan, beliau mengatakan "*Proses pendaftarannya sangat lama sehingga menghabiskan waktu kurang lebih 3 jam. Mungkin disebabkan karena faktor pasien umum lebih sedikit dibanding dengan pasien pengguna BPJS Kesehatan*".

Menurut Kepala Ruangan rawat jalan Ibu Rahmayanti, beliau mengatakan "*Pernah mendengar beberapa keluhan dari pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di unit rawat jalan ini. Beberapa pasien masih ada yang tidak mengerti kategori penyakit apa yang tidak dilayani bagi pengguna BPJS Kesehatan dan juga tidak mengetahui bahwa bagi pengguna BPJS Kesehatan ini banyak prosedur atau persyaratan yang harus diinput terlebih dahulu jika dibandingkan dengan pasien umum*".

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap beberapa pasien pengguna BPJS Kesehatan dan Kepru rawat jalan sendiri, keluhan paling banyak yaitu tentang lamanya waktu pelayanan yang dirasakan oleh pasien BPJS Kesehatan. Sedangkan untuk pasien umum lebih cepat. Hal ini dikarenakan, untuk pasien umum prosedurnya tidak banyak dan lebih ringkas. Berbeda dengan pengguna BPJS yang terdiri dari banyak syarat dan harus diinput terlebih dahulu. Terlebih lagi, pasien pengguna BPJS Kesehatan lebih banyak dibanding dengan pasien umum. Bisa dilihat dari tabel 1.2 pasien BPJS Kesehatan meningkat pada bulan agustus lalu. Tentunya, dengan jumlah yang lebih banyak maka akan lebih lama prosesnya.

Diketahui bahwa standar waktu pelayanan dari mulai pendaftaran hingga selesai yaitu sekitar 1-3 jam. Hal ini bisa berlangsung lama sebab banyaknya pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan yang melakukan pengobatan di unit rawat jalan RSUD Kota Dumai. Selain itu, standar waktu dari 1-3 jam itu dipengaruhi juga dengan kedatangan dokter yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dan Kepru rawat jalan yang penulis lakukan, dilihat dari dimensi *Responsiveness* bahwa pelayanan rawat jalan bagi pengguna BPJS Kesehatan ini dikatakan cukup baik. Hal itu sebab, jumlah pasien pengguna BPJS Kesehatan ini banyak sehingga menyebabkan durasi waktunya juga lebih lama. Belum lagi dengan prosedur pelayanan serta persyaratan yang lumayan banyak.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pekerja atau pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan maupun keyakinan pasien. Aspek assurance ini terdiri dari komponen jaminan, keamanan, keterampilan, sopan santun, serta keramahan petugas rawat jalan di RSUD Kota Dumai.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang penulis lakukan, beberapa petugas sekuriti membantu pasien yang sedang datang melakukan pengobatan. Hal itu dibuktikan pada saat pasien atau masyarakat datang ke poliklinik, sekuriti menyapa dan membukakan pintu poliklinik serta mengarahkan ke poliklinik mana pasien ingin melakukan pengobatan.

Selain itu, sebagian petugas rawat jalan di RSUD Kota Dumai dari petugas pelayanan, perawat, hingga dokter yang melayani pasien terutama pasien BPJS Kesehatan sangat komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hanya saja ada beberapa perawat atau petugas yang masih hanya sekedar melayani tetapi jarang sekali melakukan komunikasi dengan pasien.

Menurut Ibu Rahimi yang melakukan kontrol di poliklinik penyakit dalam, beliau mengatakan "*Dokter dan perawat di poliklinik rawat jalan RSUD Kota Dumai ini ramah dalam melayani saya sangat ramah sekali. Saat diperiksa dokter sesekali mengajak saya berbicara. Perawatnya juga ramah, senyum. Hanya saja ada beberapa perawat yang jarang senyum. Selain itu, petugas pelayanannya juga ramah*".

Berdasarkan hasil observasi lapangan serta wawancara yang penulis lakukan, Jika dilihat dari dimensi *Assurance*, pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Dumai terutama bagi pengguna BPJS Kesehatan sudah dapat dikatakan baik. Dapat dibuktikan dari dari keahlian para petugas kesehatan yang menimbulkan keyakinan ataupun kepercayaan serta keramahan saat melakukan pengobatan di unit rawat jalan ini.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi Empathy merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pada pasien atau pelanggan yang bersifat individu. Dimensi empathy ini lebih menjelaskan cara petugas menangani keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Menurut Ibu Annisa yang merupakan pasien pengguna BPJS Kesehatan, beliau mengatakan "Saya merasa tidak puas dengan pelayanannya karena kurang profesionalitas. Petugas pelayanan di unit rawat jalan ini selalu menganggap remeh pasien pengguna BPJS Kesehatan dan selalu mengoper ke petugas yang lainnya".

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa informan, diketahui dari dimensi empathy bahwa tidak semua petugas rawat jalan RSUD Kota Dumai ini mau memberikan perhatian lebih kepada pasien terutama pengguna BPJS Kesehatan. Beberapa petugas dan perawat yang kurang memberikan perhatian dan menanyakan serta mendengar keluhan dari pasien. Dari hal ini, dapat dianalisis bahwa empati dari petugas RSUD Kota Dumai ini tergantung pada sifat petugas atau perawat itu sendiri.

Jadi, dapat penulis simpulkan bahwa dari dimensi *Empathy* ini pelayanan poliklinik rawat jalan bagi pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai tidak dapat dikatakan baik.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan poliklinik rawat jalan bagi pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Dumai sudah cukup baik. Dari hasil kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Petugas pelayanan, dokter maupun perawat di poliklinik rawat jalan RSUD Kota Dumai lebih tangkas dalam mengelola waktu dan tidak membedakan antara pasien umum dengan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan.
2. Loket untuk pendaftaran pasien pengguna BPJS Kesehatan lebih dibanyakan lagi. Sebab, pasien pengguna BPJS Kesehatan dari bulan ke bulan maupun tahun ke tahun selalu bertambah

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas berkat dan limpahan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan jurnal penelitian dengan baik. Tak lupa pula, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Ruangan Rawat Jalan serta masyarakat yang sudah bersedia penulis wawancarai. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada sahabat dan teman-teman yang telah membantu penulis serta memberikan saran dan kritikan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Dhian Kartikasari, S. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang: Wineka Pedia.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- J.R. Raco, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Grasindo.
- Mubarok, M. d. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Misbahuddin. (2020). *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu.
- Putri, A. E. (2014). *Paham BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. CV Komunitas Pejaten Mediatama.
- Suwanda Dadang, Wirman Syafri dan Tjahya Supriatna. (2021). *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Zuchri Abdussamad, S. M. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV, Syakir Media PRESS.