

Jurnal Skripsi
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN TAHUN 2017

Oleh: Muhammad Reza Ernanto

(20120520031)

Email: muhammadrezaer@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman berupa rawat jalan, rawat inap, ICCU atau ICU, IGD dan pelayanan kesehatan yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman pada tahun 2017 dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empathy. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa respon pasien terhadap pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah cukup bagus dengan keadaan ruang lingkup rumah sakit yang bersih dan ketersediaan alat medis yang cukup lengkap, ketanggapan dokter dan perawat sudah cukup bagus dengan pelayanan yang ramah dan memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien, jaminan dan kepastian sudah baik dengan ahlinya dokter dan perawat dalam menangani pasien dan rumah sakit yang aman serta nyaman, empathy dari dokter dan perawat sudah baik dengan mereka menghargai pasiennya. Hanya saja masih ada kekurangan yang harus diingatkan lagi. Oleh karena itu perlu adanya pembenahan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Contohnya: peningkatan atau mempertahankan pelayanan terhadap pasien perlu ditingkatkan dan dipertahankan, perlu adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai atau petugas, agar lebih *professional* atau ahli dalam bidangnya, dan jadwal visit dokter diruang rawat inap agar diberitahukan kepada keluarga pasien, agar keluarga bisa berkonsultasi dengan dokter.

Health services provided by the Hospital of PKU Muhammadiyah Gamping Sleman in the form of outpatient, inpatient, and other health services. The purpose of this study is to describe and analyze the quality of BPJS health services provided by PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Hospital in 2017 can be seen from several indicators of service quality namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and certainty, and empathy. This research uses descriptive qualitative research type. The results of the study found that the patient's response to BPJS health services provided by PKU Muhammadiyah Gamping Hospital is quite good with the state of clean hospital scope and the availability of complete medical equipment, the responsiveness of doctors and nurses is quite good with friendly service and give explanations about the illness suffered by patients, assurances and certainty are good with experts doctors and

nurses in handling patients and hospitals safe and comfortable, empathy from doctors and nurses have been good with them appreciate his patients. It's just that there are still shortcomings to be reminded again. Therefore there is need for improvement in providing health services. For example: improving or maintaining services to patients needs to be improved and maintained, needing education and training for employees or officers, to be more professional or skilled in the field, and visit schedule of doctors inpatient room to be notified to the patient's family, so family can consult with doctor .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, BPJS, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

NASKAH PUBLIKASI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS DI RS PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN TAHUN 2017**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD REZA ERNANTO

NIM 20120520031

Telah disetujui dan disahkan pada :

Hari dan Tanggal : Sabtu, 16 Desember 2017

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Waktu : 09.00 – 10.00 WIB

Dosen Pembimbing



Awang Darumurti, S.IP., M.Si.

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si



Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan adalah hal paling penting dalam kehidupan manusia. Kesehatan merupakan faktor penunjang kualitas hidup manusia. Kesehatan juga merupakan sumber energi untuk beraktivitas. Kesehatan yang baik akan meningkatkan kualitas hidup manusia.

Dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan/ataupun masyarakat (Abdul Bari Saifuddin, 2002:17).

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata 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 (Ratminto & Atik Septi, 2005: 2).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab agar masyarakat terpenuhi hak hidup sehat tanpa membedakan status social.

Upaya pelayanan kesehatan yang bersifat global mulai dijalankan sejak 1 Januari 2014 oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelaksanaan upaya pelayanan kesehatan global (*health coverage*) dengan kepesertaan wajib bagi seluruh rakyat Indonesia ini diharapkan dapat memenuhi hak setiap warga negara dalam mendapatkan kesehatan.

BPJS Kesehatan sudah berjalan 2 tahun lebih sejak 1 Januari 2014 tetapi masih banyak kendala yang timbul dalam pelaksanaannya. Masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi dalam alur penggunaan BPJS dan kasus terjadinya penolakan pasien yang ada di Jogja dimana pasien tersebut sedang kanker usus yang dirawat di PKU Muhammadiyah Gamping dirujuk ke PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta dengan alasan penolakan tersebut adalah platform untuk pasien BPJS sudah habis. (<http://jogja.tribunnews.com/2015/04/27/waduh-pasien-bpjs-ditolak-rumah-sakit>)

Selain itu masih banyak pasien pengguna BPJS yang belum mengetahui alur-alur atau tahapan untuk menggunakan berobat langsung di Rumah Sakit, karena sebelum ke Rumah Sakit pengguna BPJS harus menyiapkan fotocopy (kartu BPJS, KK atau C1) yang masing-masing 1 lembar dan setelah itu baru ke faskes 1 atau puskesmas yang sudah ditentukan untuk meminta rujukan ke Rumah Sakit yang dipilih. “Ternyata BPJS ini tidak bisa digunakan ke RSUD untuk jenis sakit yang tidak termasuk *emergency*”. Diungkap

Ahmad, warga Sewon Bantul. sedangkan Yudi mengungkapkan bahwa, pada waktu itu dia ingin memeriksakan penyakit rematik orang tuanya dengan menggunakan BPJS di Rumah Sakit tetapi ditolak petugas karena tidak melalui faskes 1 terlebih dahulu. (<http://www.harianjogja.com/baca/2015/01/20/bpjs-kesehatan-warga-kecewa-pelayanan-bpjs-harus-lewat-puskesmas-569399>)

Oleh karena itu, penelitian akan menganalisis **Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Tahun 2017.**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Tahun 2017?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman kepada pada pasien pada tahun 2017. Adapun manfaat penelitian ini adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4 Kerangka Dasar Teori

Kerangka dasar teori dan konsep dari penelitian ini antara lain pelayanan publik yang meliputi asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dan standar pelayanan publik; pelayanan kesehatan; dan kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empathy.

1.5 Definisi Konseptual

Perumusan secara konseptual dari permasalahan yang akan diteliti adalah pelayanan publik, pelayanan kesehatan, dan kualitas pelayanan.

1.6 Definisi Operasional

Penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman, maka penulis mengutip konsep dari Zeithaml, Parasuraman & Berry. Indikator-indikator tersebut yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empathy.

1.7 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, Sleman, Yogyakarta. Data sekunder merupakan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik

pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner, populasi dan sampel. Teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan Miles dan Huberman yang disebut juga sebagai *interactive* model yang terdiri dari empat komponen (Pawito, 2008: 106), yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan atau pengujian kesimpulan.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dengan menentukan persentase dari hasil kuisoner. Rumus mencari persentase hasil kuisoner, menurut Sugiyono. (<http://www.sistemphp.com/cara-menentukan-persentase-dari-hasil-kuesioner/>).

$$P = f/n \times 100$$

P: presentase

f: frekuensi dari setiap jawaban angket

n: jumlah responden

2. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Sejarah Perkembangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

RS PKU (Pembina Kesejahteraan Umat) yang masyarakat umum saat ini tahu awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) yang mempunyai makna menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. PKO berdiri atas inisiatif dari K.H Sudjak dan K.H Ahmad Dahlan sebagai pendiri sekaligus pada waktu itu juga menjabat sebagai Ketua Persyarikatan Muhammadiyah. PKO berdiri pada tanggal 15 Februari 1923 yang bertempat di kampong Jagang Notoprajan No. 72

Pimpinan Pusat mengeluarkan Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 86/SK-PP/IV-B/1.c/1998 tentang Qaidah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan. Dalam Surat Keputusan diatur tentang misi utama untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar derajat kesehatan yang lebih baik, untuk menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sesuai yang dicita-citakan Muhammadiyah. Qaidah tersebut yang menjadi dasar utama dalam menjalankan organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Segala macam perubahan yang berkembang baik secara internal maupun eksternal di organisasi RS PKU Muhammadiyah. Berbagai macam perubahan seperti keselamatan pasien, terbatasnya akses pelayanan kesehatan, ilmu dan teknologi berkembang sesuai jaman, *huge burden disease*, terbukanya batas-batas informasi yang berimbas makin kritisnya pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan serta perubahan regulasi pemerintah. Untuk mengantisipasi dengan perbaikan saran prasarana dan Sumber Daya

Insani, sehingga RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mampu bersaing dengan Rumah Sakit lain yang ada di Yogyakarta.

2.2 Visi, Misi, dan Tujuan

2.1.1 Visi

Mewujudkan RS Pendidikan Utama dengan keunggulan dalam pelayanan kesehatan, pendidikan dan riset dengan sistem jejaring dan kemitraan yang kuat pada tahun 2018.

2.1.2 Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, menyeluruh dan holistik untuk setiap tingkatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, perawatan, pengobatan dan rehabilitatif
- b. Menyelenggarakan pendidikan kedokteran dan kesehatan yang unggul dan islami dalam rangka menyiapkan insan yang berkarakter
- c. Menyelenggarakan penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang kedokteran dan kesehatan
- d. Menyelenggarakan dakwah islam melalui pelayanan dan pendidikan kedokteran dan kesehatan yang peduli kepada kaum dhuafa'.

2.1.3 Tujuan

- a. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, menyeluruh, dan holistik
- b. Terwujudnya pendidikan kedokteran dan kesehatan yang unggul dan islami dalam rangka menyiapkan insan kesehatan yang berkarakter
- c. Terwujudnya penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang kedokteran dan kesehatan yang berguna bagi pengembangan ilmu kedokteran dan kesehatan
- d. Terwujudnya masyarakat yang sehat dan sejahtera.

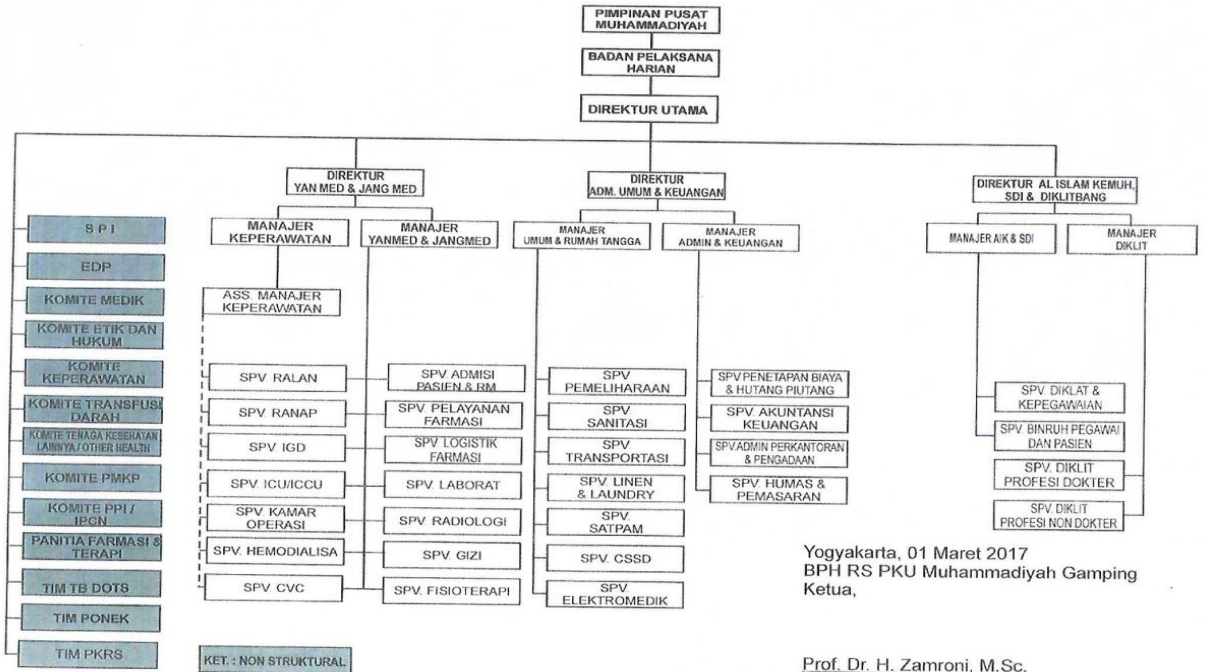
RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki semboyan dalam pelayanan yaitu "AMANAHA" yang merupakan kependekan dari: Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat dan Handal.

Falsafah yang diterapkan adalah:

1. Bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa
2. Menjunjung tinggi azas kebersamaan dan kerjasama
3. Menjaga keseimbangan dan kelestarian lingkungan
4. Menjunjung tinggi nilai-nilai luhur kemanusiaan
5. Bersikap profesional dalam melaksanakan tugas

2.3 Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI
RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING
Periode 1 Maret 2017-29 Februari 2018
Berdasarkan SK BPH NOMOR : /BPH.III/III/2017**



2.4 Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang terdapat di RS PKU Gamping antara lain Gawat Darurat 24 jam, ICU, klinik spesialis, rawat inap, kamar operasi, hemodialisa, laboratorium, fisioterapi, radiologi, farmasi, gizi, dan bina rohani.

2.5 Sumber Daya Manusia

Distribusi SDM Medik ada sekitar 61 orang dengan masing-masing spesialis yaitu, umum 18 orang, gigi umum 2 orang, obsgyn 4 orang, spesialis anak 3 orang, penyakit dalam 5 orang, spesialis bedah (umum 3 orang, tulang 2 orang, mulut 2 orang, digestive), anestesi 3 orang, radiologi 3 orang, THT 3 orang, mata 3 orang, kulit dan kelamin 2 orang, saraf 3 orang, dan sisanya masing-masing ada 4 orang dokter dengan spesialis paru-paru, jiwa, konservasi gigi, dan jantung.

Distribusi SDM Keperawatan ada sekitar 177 orang dengan masing-masing pendidikan terakhirnya yaitu, NERS 45 orang, D3 keperawatan 122 orang, dan sisanya ada 10 orang D3 kebidanan.

Distribusi SDM Penunjang Medik ada 57 orang dengan masing-masing pendidikan terakhirnya yaitu, sarjana 5 orang, diploma 29 orang, dan sisanya ada 23 orang SLTA/SMA.

Distribusi SDM Penunjang Non Medik ada 55 orang dengan masing-masing pendidikan terakhirnya yaitu, diploma 13 orang, SLTA/SMA 28 orang dan sisanya 14 orang SLTP/SMP.

3. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING SLEMAN TAHUN 2017

3.1 Bukti Fisik

a. Ruang rawat inap tertata rapi dan nyaman

Kerapian dan kenyamanan di ruang rawat inap sangat penting bagi seorang pasien. Pasien yang sedang dirawat juga membutuhkan istirahat yang cukup dengan keadaan rawat inap maupun rawat jalan yang tertata rapi dan nyaman. Rumah sakit harus memperhatikan kerapian disetiap sudut ruangan dan kenyamanan bagi para pasien agar pelayanan yang diberikan memuaskan.

Penilaian responden mengenai hal ini memberikan jawaban lengkap sebanyak 61 orang atau 81% sudah merasa puas dengan keadaan rawat inap maupun rawat jalan yang ada di PKU Gamping dan yang memberikan jawaban sangat puas ada 17%, sisanya memberikan jawaban tidak puas dengan 1%.

b. Ruang lingkup rumah sakit yang bersih

Kebersihan merupakan keadaan bebas dari kotoran termasuk di antaranya debu, sampah dan seseorang sadar akan keadaan yang bersih. Dalam menentukan kepuasan pelanggan khususnya mengenai tempat, faktor kebersihan juga memiliki faktor paling besar karena pelanggan dimanapun juga menginginkan mendapatkan kebutuhan seperti makanan, ruangan, maupun lingkungan yang bersih dan terbebas dari kuman penyakit.

Berdasarkan penilaian dari responden, mayoritas menyatakan bahwa ruang lingkup dari PKU Gamping itu bersih dengan 80% sudah puas dengan keadaan rumah sakit yang bersih dan minoritas 20% atau 16 orang sangat puas. Bisa dikatakan bahwa PKU Gamping ini keadaan lingkungan sudah bersih dan terbebas dari kotoran yang berserakan, kesadaran pasien maupun pegawai rumah sakit sudah sadar akan slogan buanglah sampah pada tempatnya.

c. Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap

Kelengkapan alat-alat medis yang memadai akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena semakin lengkapnya alat pemeriksa diharapkan bisa ditangani dengan cepat atau tidak perlu merujuk ke rumah sakit lain yang alat medisnya lebih lengkap.

Penilaian tentang alat medis yang cukup lengkap di PKU Gamping menurut 57 orang atau 76% responden sudah puas dengan apa yang ada di rumah sakit, dan responden yang lain merasa sangat puas dengan presentase 16% sedangkan 8% lagi kurang puas karena alat medis untuk penyakit tertentu tidak ada di PKU Gamping.

3.2 Keandalan

a. Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat

Harapan pasien prosedur pelayanan tidak mengalami kesulitan atau membutuhkan waktu lama dan antrian yang panjang saat pendaftaran pasien masuk karena keharusan untuk menunggu pendaftaran baru ditangani padahal kondisi pasien sudah tidak berdaya atau membutuhkan penanganan yang cepat.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan olah data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan puas bahwa prosedur penerimaan pasien ditangani dengan cepat dimana ada 59 responden atau 79% yang menyatakan hal ini. Sedangkan sisanya ada 5% yang menyatakan kurang puas dan 16% menyatakan sangat puas bahwa prosedur penerimaan pasien ditangani dengan cepat.

b. Dokter datang tepat waktu

Datang tepat waktu merupakan sikap kedisiplinan yang sudah diajarkan sejak dini. Jika jasa semua dokter datang tepat waktu maka tidak akan terjadi penumpukan pasien di poliklinik dan pasien tidak harus menunggu lebih lama karena dia sudah mengantri masih saja menunggu dokter yang belum datang padahal jadwal mulai praktek sudah lewat.

42 orang sudah puas dengan kedatangan dokter yang tepat waktu, dari presentase 100% yang menjawab puas ada 56%. Sedangkan sisanya ada 5 orang yang menjawab sangat puas, 27 orang atau 36% mengatakan kurang puas dengan kedatangan dokter yang tepat waktu dan 1% lagi menjawab tidak puas karena dokter yang akan *visit* atau praktek tidak datang tepat waktu dengan tidak diketahui alasan yang sebenarnya.

Memang benar dari pengamatan saat berada di PKU Gamping masih ada beberapa pasien yang sudah menunggu lama dan ternyata saat saya bertanya kepada pasien tersebut dan mengatakan dokter belum datang. Kejadian ini bisa kita maklumi karena kebanyakan dokter tidak hanya praktek di satu rumah sakit saja dan belum juga ada pasien yang sedang dalam keadaan kritis.

c. Dokter bertindak cepat

Dari 75 responden paling banyak memilih puas bahwa dokter cepat dalam bertindak menangani pasien sebesar 76%, yang memberikan jawaban sangat puas 16% dan sisanya ada 8% yang menjawab kurang puas karena harus mengisi atau melengkapi syarat-syarat terlebih dahulu atau menunggu dokter datang. Maka bisa dikatakan bahwa dokter sudah berusaha untuk menangani pasien dengan cepat. Jika dokter tidak menangani dengan cepat nyawa pasien lah taruhannya.

3.3 Ketanggapan

a. Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden 53 orang dengan presentase 71% sudah puas tentang kesempatan bertanya pasien kepada dokter mengenai sakit yang

dialami, agar pasien dapat mengerti apa yang tidak dia mengerti. Sedangkan sisanya masih ada 29% atau 22 orang lagi yang menjawab masing-masing ada 13% sangat puas, 15% kurang puas dan 1% menjawab tidak puas tentang dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya.

b. Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien

Dengan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa dokter yang berada di PKU Gamping sudah memberikan penjelasan terkait tentang penyakit yang dialami oleh pasien agar kedepannya pasien cepat sembuh dan bisa mencegah terjangkit penyakit yang sama. Akan tetapi tidak jarang ditemukan dokter dengan terus terang memberikan penjelasan tentang penyakit yang dialami oleh pasien karena ini akan sangat mengganggu pikiran dan menambah beban pasien, dan dikhawatirkan pasien bukan cepat sembuh tetapi menjadi semakin parah sakitnya.

Penilaian tentang dokter yang memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien menurut 75 responden 54 orang atau 72% puas dengan hal tersebut, sedangkan 20 orang sisanya, 16% menjawab sangat puas, kurang puas 11%, dan tidak puas 1%.

c. Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan

Di dalam lingkungan rumah sakit bisa dikatakan perawat adalah orang yang paling dekat dengan pasien selain dokter, karena setiap saat perawat selalu mengawasi keadaan pasien dan dokter setiap mengontrol atau melihat perkembangan pasien. Maka dari itu etika bersikap ramah dan sopan kepada pasien itu sangat penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal, agar pasien merasa nyaman berobat maupun dirawat dirumah sakit.

Rumah sakit PKU Gamping sudah memberikan pelayanan yang maksimal dengan aspek etika bersikap ramah dan sopan. Dari 75 responden 74 orang menjawab sangat puas dan puas dengan presentase 68% sangat puas dan 31% puas, sedangkan sisanya kurang puas 1%.

3.4 Jaminan dan Kepastian

a. Dokter dan perawat terampil dan ahli

Seorang petugas rumah sakit harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan teknis atau kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan atau *Standar Operating Procedur (SOP)*.

Penilaian responden terhadap dokter dan perawat terampil dan ahli ini rata-rata mereka sudah cukup bagus dengan 56 orang atau 75% menjawab puas, 18 orang atau 24% menjawab sangat puas dan sisanya 1% menjawab tidak puas. Dokter dan perawat diharapkan mempunyai kemampuan yang terampil dan ahli dalam setiap menangani

pasien. Dengan adanya pelayanan yang baik maka hasil yang akan dicapai bisa lebih baik dan masyarakat atau pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Biaya perawatan atau berobat terjangkau

Pada zaman sekarang kebutuhan hidup semakin mahal apalagi jika masyarakat kelas menengah kebawah sedang terjangkau penyakit yang mengharuskan dia untuk memeriksakan kesehatannya dan membeli obat. Akhirnya pemerintah beberapa tahun yang lalu memberikan jaminan kesehatan untuk semua masyarakat agar tidak lagi terbebani untuk membayar perobatan di rumah sakit.

Mayoritas responden puas dengan terjangkaunya biaya yang ada di PKU Gamping dengan 51 orang atau 68% menjawab puas, 15 orang dengan presentase 20% sangat puas dan sisanya 12% menjawab kurang puas. Melihat dari hasil tersebut bisa dikatakan bahwa rumah sakit PKU Gamping sudah memberikan kemudahan bagi pasien yang berobat agar tidak terbebani dalam biaya.

c. Keamanan dan kenyamanan rumah sakit

Keamanan dan kenyamanan rumah sakit itu sangat perlu bagi pasien. Hal tersebut bagi pasien sangat dibutuhkan agar keadaan seorang pasien tenang dalam berobat tidak menambah pikiran dan untuk pelaksana pelayanan agar pelayanan yang diberikan memuaskan bagi pelanggannya.

Jawaban responden yang merasa tidak puas ada 1%, kurang puas 3% dan sisanya ada 72 orang dari 75 responden yang menjawab masing-masing 61% puas dan 35% sangat puas. Dari presentase diatas bisa dikatakan bahwa rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pasien maupun pelaksana pelayanan.

3.5 Empathy

a. Dokter dan perawat menghargai pasien

Suatu sikap empathy dengan menghargai orang lain sangatlah penting untuk kehidupan manusia apalagi manusia adalah makhluk sosial. Di dalam lingkungan rumah sakit juga harus ada sikap menghargai satu sama lain, bukan hanya pasien terhadap pasien lain maupun pasien terhadap dokter dan perawat tetapi juga dokter dan perawat juga harus menghargai pasiennya.

Dari presentase jawaban responden, sebanyak 53 orang atau 71% dapat diketahui bahwa masyarakat puas akan halnya dokter dan perawat menghargai pasien, 17 orang atau 23% sangat puas dan sisanya kurang puas dengan presentase 4%. Menurut responden,

adanya dokter yang kurang merespon keluhan pasien dan dokter kurang komunikatif terhadap pasien pengguna BPJS.

b. Dokter dan perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien

Sebagai seorang dokter dan perawat sebaiknya meluangkan waktunya untuk pasien maupun keluarga pasien, karena pasien maupun keluarga pasien terkadang ingin menanyakan tentang perkembangan kondisi penyakit yang dialami dan cara mencegah sebuah penyakit. Tetapi tidak jarang ada dokter yang hanya sekedar *visit* atau melihat perkembangan kondisi pasien dan perawat yang hanya mengontrol pasien.

Berdasarkan data, masih adanya responden yang tidak puas sebesar 3% dan 16% kurang puas tentang dokter dan perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga. Sedangkan sisanya ada 73% menjawab puas dan 8% lagi menjawab sangat puas.

c. Menghibur dan memberikan support kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakannya

Seseorang yang sedang sakit biasanya orang tersebut menginginkan agar cepat sembuh dan tidak hanya dengan meminum obat ataupun banyak beristirahat saja tetapi mereka juga sangat membutuhkan support dari orang lain.

Mayoritas responden cukup puas dengan hal ini yaitu 71% atau 53 orang dari 75 responden yang ada. Dan sisanya masih ada 22 responden dengan masing-masing menjawab sangat puas 13 orang, kurang puas 7 orang dan 2 orang tidak puas. Dengan hasil ini bisa dikatakan bahwa di PKU Gamping dokter dan perawat sudah memberikan support dan menghibur pasiennya.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Bukti fisik yang ada di PKU Gamping sudah cukup bagus dengan keadaan ruang lingkup rumah sakit yang bersih, ruang rawat inap yang tertata rapi dan bersih, dan ketersediaan alat-alat medis yang cukup lengkap.
- b. Keandalan dari dokter, perawat maupun petugas di PKU Gamping sudah bagus hanya saja ada yang harus dibenahi dengan kedatangan dokter yang tidak tepat waktu.
- c. Ketanggapan, dokter dan perawat yang bersikap ramah sopan, memberikan kesempatan bertanya dan menjelaskan tentang penyakit sudah cukup baik.
- d. Jaminan dan kepastian, sudah baik dengan biaya perawatan atau berobat terjangkau, dokter dan perawat yang menangani sudah ahli, dan rumah sakit yang aman serta nyaman.

- e. Empathy dari dokter dan perawat yang ada di PKU Gamping sudah baik dengan mereka menghargai pasiennya, memberikan *support*, mendoakan, dan meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien.

Yang menghasilkan kesimpulan secara umum yaitu Kualitas Pelayanan BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Tahun 2017 menunjukkan capaian yang sudah cukup baik dengan beberapa indikator menentukan tingkat keberhasilan kualitas pelayanan.

4.2 Saran

- a. Meskipun pada umumnya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman pelayanannya sudah cukup baik namun peningkatan atau mempertahankan pelayanan terhadap pasien perlu ditingkatkan dan dipertahankan.
- b. Demi terwujudnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik perlu adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai atau petugas, agar pegawai lebih *professional* atau ahli dalam bidangnya.
- c. Jadwal *visit* dokter diruang rawat inap agar diberitahukan kepada keluarga pasien, agar keluarga bisa berkonsultasi dengan dokter. Keterlambatan atau perubahan jadwal praktek dokter di poliklinik agar diinformasikan agar pasien tidak menunggu-nunggu antrian yang lama.

5. DAFTAR PUSTAKA

Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saifuddin, Abdul Bari. 2002. *Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Jakarta: JNPKKR-POGI.

<http://www.harianjogja.com/baca/2015/01/20/bpjs-kesehatan-warga-kecewa-pelayanan-bpjs-harus-lewat-puskesmas-569399> (5 November 2016 Pukul 22.00 WIB)

<http://jogja.tribunnews.com/2015/04/27/waduh-pasien-bpjs-ditolak-rumah-sakit> (30 November 2016 Pukul 19.30 WIB)

<http://www.sistemphp.com/cara-menentukan-persentase-dari-hasil-kuesioner/> (10 September 2017 Pukul 08.00 WIB)