

NYULI

Volume 1

Nomor 2, Oktober 2020

Halaman 89 - 158

Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas

Evy Novitasari Ibie

*Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Palangka Raya*

Email: evy.ibie14@gmail.com

Abstract

The main problem in this study is how the service of the social security organizing body (BPJS) of health care to out patients in the general hospital in the area of the main span of Gunung Mas. And the inhibiting factors in the service of the social security organizing body (BPJS) of health care for outpatients in the general public hospital in the area of Gunung Mas Regency. This study aims: 1) To find out the real situation and get an overview of the various problems that arise in the service of the social security organizing agency (BPJS) for outpatients in the public hospitals in the main area of Gunung Mas District; 2) To know the inhibiting factors in the service of the social security provider body (BPJS) of health to outpatients in the general hospital of the Kuala Kurun area within the Regency. The approach used is qualitative and descriptive research type. Data collection techniques used two activity processes, namely interviews and documentation. While the analysis techniques used in this study are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that: 1) BPJS Health services for outpatients in Kuala Kurun General Hospital in Gunung Mas District were good because the service procedures, service times, costs, service products, service facilities, health support facilities and competence of service providers were in accordance with SOP standarts and competencies; 2) Inhibiting factors are the unavailability of online complaint facilities, lack of infrastructure such as waiting chairs, waiting rooms for patiens with special needs and waiting rooms for mothers and breastfeeding.

Keywords: BPJS Health Services and Outpatients

Abstrak

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas . Dan faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi dan memperoleh gambaran tentang berbagai persoalan yang muncul dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas; (2) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan dua proses kegiatan, yaitu wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas sudah baik karena prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana pelayanan, sarana penunjang kesehatan dan kompetensi petugas pemberi layanan sudah sesuai standart SOP dan kompetensi; (2) Faktor-faktor yang menghambat adalah belum tersedianya fasilitas pengaduan secara online, kurang tersedianya prasarana seperti kursi tunggu, belum tersedianya ruang tunggu pasien berkebutuhan khusus dan ruang tunggu bagi ibu hamil dan menyusui.

Kata-kata kunci: Pelayanan BPJS Kesehatan dan Pasien Rawat Jalan

I. Latar Belakang

Biaya kesehatan yang setiap tahun semakin tinggi membuat kesehatan menjadi suatu hal yang “mewah”. Asuransi kesehatan yang ditawarkan oleh perusahaan swasta saat ini memang terlalu mahal untuk ukuran masyarakat Indonesia. Maka ketika Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bidang kesehatan yang dikenal dengan nama BPJS kesehatan hadir, masyarakat sepertinya mendapat jalan keluar yang dianggap baik. Sejak pertama kali dihadirkan, BPJS kesehatan memang langsung menjadi pilihan favorit masyarakat, program penjamin kesehatan masyarakat yang berasal dari pemerintah ini memang dinilai memberikan alternatif atau solusi lain untuk masyarakat dari asuransi kesehatan.

BPJS kesehatan ini memang sengaja diluncurkan oleh pemerintah untuk membawa angin segar bagi masyarakat Indonesia. Meskipun sistem dan mekanisme BPJS kesehatan di beberapa sisi masih nampak sulit dan rumit, namun pemerintah beserta segenap pihak yang terkait terus berusaha membenahi dan memperbaiki sistemnya agar tercipta layanan yang baik dan kepuasan bagi para peserta BPJS kesehatan. Jaminan kesehatan secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada tahun 2014 semenjak diluncurkannya program BPJS kesehatan sampai tahun 2020, diharapkan seluruh warga Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan yang diupayakan untuk menanggung segala jenis penyakit namun dengan melakukan efisiensi di segala bidang termasuk bidang pelayanan.

Menjadi peserta BPJS kesehatan tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat dan kemampuan yang diinginkan. Setiap peserta akan di pungut iuran yang besarnya ditentukan kemudian sesuai dengan kelas dan kemampuan masyarakatnya. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS kesehatan ditanggung Pemerintah melalui program bantuan iuran. Dalam mempelajari prosedur memperoleh pelayanan optimal BPJS kesehatan, penting diketahui, disamping memenuhi kewajiban membayar premi setiap bulan agar tidak ada halangan saat berobat.

Sistem jaminan sosial nasional yang berlaku di Indonesia saat ini dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Karena negara ingin memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindung oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil dan merata.

Kuala Kurun yang berada di Kabupaten Gunung Mas Propinsi Kalimantan Tengah mendukung penuh Program Strategis Nasional untuk mencapai cakupan kesehatan semesta Universal Health Coverage (UHC) Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Bentuk dukungan yang dilakukan dengan menyediakan anggaran terhadap 40 ribu masyarakat untuk terdaftar di JKN-KIS, anggaran itu telah disediakan di APBD tahun 2019. Untuk Kabupaten Gunung Mas kepesertaan ini mencapai 73% saja dari jumlah penduduk, sehingga yang belum masuk masih 36% dan ini yang masih diupayakan oleh BPJS kesehatan (Antaraneews Kalteng, 2019).

Sebagai peserta BPJS kesehatan penting kiranya pengetahuan dan pemahaman baik terhadap prosedur, hak dan kewajiban sebagai peserta, baik alur maupun mekanisme pelayanan, juga untuk memberikan informasi dan aturan terkini yang masih harus disosialisasikan bagi masyarakat. BPJS kesehatan menganut pola rujukan berjenjang, sehingga pasien tidak bisa bebas memeriksakan diri ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang diinginkan. Biaya pengobatan dan pemeriksaan laboratorium serta rawat jalan dan rawat inap juga ditanggung BPJS kesehatan sesuai prosedur yang berlaku.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Kurun, sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten Gunung Mas dalam rangka pelayanan bidang kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan BPJS kesehatanyaitu pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan bagi masyarakat di Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas.

Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialis (khusus) atau subspesialis (sub bagian khusus) yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan dan rawat inap tingkat lanjutan di ruang perawatan khusus.

Masyarakat sebagai peserta BPJS kesehatan dan *stakeholder* terkait perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya. Berdasarkan observasi awal peneliti, masyarakat di Kuala Kurun masih banyak yang tidak memahami alur pengurusan BPJS kesehatan yang menganut pola rujukan berjenjang, sehingga mereka langsung mendatangi rumah sakit untuk meminta pelayanan kesehatan, karena mereka tidak mengetahui prosedurnya. Selain itu sarana dan prasarana yang belum memadai dalam pemberian pelayanan seperti ruang tunggu yang belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang meminta pelayanan.

II. Kerangka Teori

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata *service*. DeVrye (1994) mengatakan ada dua pengertian yang terkandung di dalamnya yakni *“...the attendance of an inferior upon a superior”* atau *“to be useful”*. Pengertian

pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk, dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatan atau kegunaan. Dengan demikian dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pendapat lain tentang pelayanan diungkapkan oleh Fritzsimmmons (2011:4) bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan, tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu Kotler dan Keller (2012:358) memberikan 4 (empat) karakteristik dari konsep pelayanan yaitu :

1. *Intangibility*, pelayanan tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
2. *Inseparability*, atau tak terpisahkan maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi, karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. *Variability*, atau bervariasi maksudnya pelayanan sangat beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan, kapan dan di mana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
4. *Perishability*, atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Beberapa pandangan tentang publik dalam pelayanan dibedakan menjadi publik sebagai "Citizens" dan publik sebagai "Customers." Publik sebagai citizens adalah masyarakat yang dapat berperan aktif dalam pelayanan. Peran masyarakat disini adalah sebagai pemilik kedaulatan (Stakeholder). Itulah sebabnya mereka dapat memainkan peran seperti memenuhi kewajiban sebagai warga negara dengan membayar pajak, menikmati pelayanan yang diberikan pemerintah, dan berperan aktif melaksanakan kontrol sosial terhadap pemerintah. Oleh karena itu masyarakat dapat ikut serta memberikan penilaian pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan, sehingga asumsi pelayanannya bersifat

paternalistik. Publik sebagai pelanggan diidentifikasi sebagai individu yang spesifik, mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan. Sehingga asumsi dalam pelayanan berorientasi pada kualitas. Dari berbagai definisi publik tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa publik sebagai setiap warga negara dalam suatu komunitas yang ikut berpartisipasi dalam pemerintahan, dalam konteks ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang responsif berarti pelayanan yang diberikan harus mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar. Untuk membuat pelayanan yang responsif, Dwiyanto (2011) menyatakan "Aparat birokrasi yang berada digaris depan harus diberi kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi warganya." Hal ini berarti bahwa aparat yang berhubungan langsung dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan menjadi simbol birokrasi, sehingga mereka harus mampu merespon setiap persoalan yang ada di lapangan. Mereka dituntut untuk kreatif, berwawasan luas, dan diberi kewenangan untuk mengambil keputusan secara transparan. Fungsi pemerintah dalam pelayanan sangat komprehensif, salah satunya pelayanan yang terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yg sangat penting, seperti pelayanan yang dilakukan dengan melindungi masyarakat dalam menjaga kesehatan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menurut Deddy Mulyadi dkk (2016), perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Dalam hal ini tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk layanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Tjiptono (1996:58) secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan unggul (Service Excellence) yaitu :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Permintaan pelayanan jasa publik akan terus meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan rakyat, dan terjadinya perubahan lingkungan. Dan untuk memenuhi tuntutan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur pemerintah semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat.

Dalam panduan layanan bagi peserta JKN-KIS (2018), tidak sebagaimana asuransi swasta yang umumnya memiliki batasan dan syarat beberapa jenis penyakit, BPJS kesehatan dirancang untuk menanggung segala jenis penyakit. BPJS kesehatan akan menanggung anggota BPJS dari seluruh jenjang usia dan semua tingkat keparahan penyakit yang diderita. Besaran premi yang dibayarkan bukan berdasarkan usia, riwayat kesehatan, atau tingkat penyakit yang diderita, melainkan berdasarkan fasilitas kesehatan yang dinikmati. Fasilitas ini terbagi menjadi kelas I sampai kelas III.

BPJS kesehatan menganut pola rujukan berjenjang, sehingga pasien tidak bebas memeriksakan diri ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang diinginkan. Pertama pasien harus berobat ke fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas, Klinik, atau Dokter Praktek perorangan yang bekerjasama dengan BPJS. Kemudian jika fasilitas kesehatan tersebut tidak sanggup mengobati maka akan di rujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi atau sekelas rumah sakit. Keterbatasan rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS, membuat pasien BPJS kesehatan seringkali harus mengantre untuk mendapatkan pelayanan. Meskipun demikian, kini sudah semakin banyak dokter dan rumah sakit yang melayani BPJS kesehatan.

Biaya pengobatan dan pemeriksaan laboratorium juga termasuk dalam layanan BPJS kesehatan. Pasien tidak perlu membayar asalkansudah sesuai dengan prosedur atau ketentuan BPJS kesehatan yang berlaku. BPJS tidak akan menanggung biaya pemeriksaan penunjang atas permintaan pasien sendiri tanpa indikasi atau tidak sesuai dengan diagnosis penyakit yang

diberikan dokter. Penarikan biaya terhadap pasien BPJS berlaku jika peserta meminta fasilitas lebih tinggi dari hak yang seharusnya diperoleh.

Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, (Panduan Layanan BPJS Kesehatan, 2018) yaitu pelayanan kesehatan mencakup Rawat Jalan yang meliputi :

1. Administrasi pelayanan
2. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialis dan subspecialis
3. Tindakan medis spesialisik sesuai dengan indikasi medis
4. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
5. Pelayanan alat kesehatan implant
6. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis
7. Rehabilitasi medis
8. Pelayanan darah
9. Pelayanan kedokteran forensik klinik
10. Pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan.
11. Perawatan inap non intensif
12. Perawatan inap di ruang intensif.

BPJS kesehatan tidak akan menanggung biaya pengobatan apabila hanya membawa diri ke rumah sakit tanpa surat rujukan resmi. Surat rujukan yang diberikan memiliki batasan masa berlaku. Artinya pasien tidak bisa menggunakan rujukan sesuka hati kapanpun si pasien inginkan. Surat rujukan umumnya bisa terus dipakai samapai dengan tiga bulan terhitung dari awal terbitnya surat tersebut.

Surat rujukan tidak boleh hilang karena tanpa adanya surat tersebut, pasien akan dianggap berobat menggunakan uang pribadi tanpa menggunakan klaim BPJS. Jadi pasien wajib menunjukkan surat rujukan setiap kali selama masih rawat jalan menggunakan BPJS. Apabila dokter menyatakan kondisi pasien sudah membaik, pasien akan dirujuk kembali ke FASKES awal dengan memberikan surat keterangan rujuk balik.

III. Pembahasan

BPJS Kesehatan menjalankan fungsi pemerintah (*governing function*) di bidang pelayanan umum (*Publik Service*) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintah itulah yang dewasa ini tercermin dalam status BPJS

Kesehatan, sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum di bidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional.

Pemegang kartu BPJS Kesehatan akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang mencakup rawat jalan dan rawat inap. Namun langkah menggunakan BPJS Kesehatan untuk berobat jalan di RSUD Kuala Kurun meski punya kartu ada saja pasien yang tidak tahu cara mengkalim berobat menggunakan BPJS untuk rawat jalan ketika suatu hari diperlukan. BPJS Kesehatan dirancang untuk menanggung segala jenis penyakit, asalkan pasien memenuhi persyaratan sesuai prosedur. BPJS Kesehatan akan menanggung anggota BPJS dari seluruh jenjang usia dan semua tingkat keparahan penyakit yang diderita.

Setiap masyarakat yang sudah menjadi anggota BPJS berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik pada RSUD Kuala Kurun, petugas akan melayani pasien tanpa pandang usia dan penyakit yang di derita pasien, seperti yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Medik RSUD Kuala Kurun dr. Waltiana, M.M :“ Asumsi pasien saat ini kalau mereka sudah memiliki kartu BPJS Kesehatan mereka kapan saja bisa langsung berobat ke rumah sakit, walaupun penyakit yang di derita tidak terlalu parah dan memerlukan perlakuan khusus. Padahal prosedur BPJS harus ke Puskesmas terlebih dahulu untuk mendapat pelayanan medis di Sana. Kalau penyakit yang di derita pasien bisa diobati di Puskesmas, artinya pasien tidak perlu ke rumah sakit untuk berobat, kecuali pihak Puskesmas merujuk pasien karena penyakit yang di derita cukup parah dan memerlukan pelayanan medis tingkat lanjutan.”

Ada korelasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Bahwa setiap lembaga publik seperti RSUD Kuala Kurun pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara atau prosedur pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standart yang ditentukan. Dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Setiap pemegang kartu BPJS Kesehatan akan mendapatkan pelayanan kesehatan gratis yang mencakup rawat jalan dan rawat inap. BPJS Kesehatan tidak menanggung biaya pengobatan apabila tidak membawa surat rujukan resmi ke rumah sakit. Ketika semua syarat administrasi lengkap, pasien bisa

berobat tanpa harus keluar uang karena semua sudah ditanggung oleh BPJS termasuk obat-obatan. Namun memang ada jenis obat-obatan tertentu yang tidak ditanggung BPJS sehingga pasien harus membelinya sendiri. Sebagai pemilik kartu, masih banyak masyarakat di Kabupaten Gunung Mas yang tidak mengetahui tata cara yang tepat untuk berobat menggunakan BPJS Kesehatan, sehingga mereka kebingungan sendiri dan langsung ke Rumah Sakit ketika ingin mengklaimnya.

Selain prosedur pelayanan waktu pelayanan juga penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemberian pelayanan harus ditafsirkan secara detail dalam pelaksanaannya yang mengacu pada aspek-aspek pemerintahan yang baik. Menurut Pegawai yang melayani BPJS Kesehatan di RSUD Kuala Kurun, Ibu Andre Yani mengatakan : "Pasien tidak bisa menggunakan rujukan semaunya dan sesuka hatinya. Surat rujukan memiliki jangka waktu 3 (tiga) bulan terhitung semenjak awal diterbitkannya surat tersebut. Selama belum kadaluwarsa, pasien tetap harus berobat ke rumah sakit rujukan. Dan apabila kondisi belum membaik setelah tiga bulan, pasien boleh memperpanjang masa berlaku surat rujukan yang sama dengan mengulang prosedur dari awal, artinya kembali ke FASKES tempat pasien terdaftar awal untuk mendapatkan pemeriksaan medis dasar dan memperbaharui rujukan.

Ada langkah-langkah yang harus diikuti dalam menggunakan BPJS Kesehatan khusus Pasien Rawat Jalan. Mendatangi FASKES 1. adalah gerbang awal bagi pasien untuk mendapatkan pemeriksaan medis dasar. Apabila telah di periksa dan ternyata masih bisa ditangani dan diobati, pasien tidak perlu ke rumah sakit. Tetapi jika tidak, FASKES 1 bisa memberikan pasien surat rujukan untuk berobat ke FASKES tingkat lanjutan (FKRTL) terdekat yang sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Rumah Sakit rujukan biasanya dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lebih mampu menunjang kesehatan medis pasien.

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya. Standar persyaratan dan prosedur pelayanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Ketentuan dan persyaratan penerima pelayanan tentunya juga diatur sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama. Standar proses pelayanan mengatur apa yang minimal harus dilakukan oleh birokrasi pelayanan dalam

melayani pasien. Termasuk dalam standar proses pelayanan ini adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan. Seperti wawancara peneliti dengan Ibu Sriwati ketika beliau berobat ke RSUD Kuala Kurun :“Para petugas pelayanan di loket pendaftaran dan pelayanan medis sampai ketika saya di periksa di ruang pemeriksaan sangat ramah dan sangat menolong, saya berobat menggunakan BPJS Kesehatan dengan penyakit hipertensi. Saya diantarkan petugas memasuki ruangan dan dipapah keluar ruangan setelah melakukan pemeriksaan, saya langsung di kasih tau tempat klaim obat dan di suruh menunggu untuk pemberian resep.”

Kecepatan sebuah pelayanan tidak bisa dilakukan secara manual, karenanya harus menggunakan alat atau mesin untuk mendukungnya. Untuk kondisi saat ini di RSUD Kuala Kurun, pelayanan publik sudah menggunakan dan mengarah pada penggunaan dan pemanfaatan komputer. Hal ini terlihat dari loket pendaftaran sampai pada saat pemeriksaan kesehatan dan laboratorium sudah berbasis elektronik. Selain mudah, murah, cepat, baik dan mempunyai kualitas tinggi, dan dari segi waktu lebih efisien.

Faktor penghambat dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Di RSUD Kuala Kurun pada tempat tertentu diberikan kotak saran bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan, saran maupun kritik, tapi pada kenyataannya kotak saran itu hampir tidak pernah tersentuh oleh masyarakat yang berobat khususnya mereka yang menggunakan jalur BPJS. Hasil yang diharapkan dari pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya tersedianya fasilitas pengaduan, tetapi tindak lanjut dan respon harus dilakukan, agar apa yang dijadikan sebagai keluhan atau saran maupun kritik tidak hanya menjadi formalitas belaka, tetapi ada tindakan konkret untuk sebuah perbaikan atau perubahan yang lebih baik. Pengaduan masyarakat adalah bentuk kontrol masyarakat kepada pihak pemerintah untuk dievaluasi dan dilakukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Pengaduan masyarakat biasa dikelola melalui online atau SMS dan Website yang difasilitasi oleh pemerintah. Sayangnya di RSUD Kuala Kurun bentuk ini belum dilakukan.

Pelayanan publik tidak serta merta yang berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan. Gedung yang memadai akan memberikan keleluasaan dan kenyamanan bagi masyarakat yang akan meminta pelayanan. Kebersihan

berpengaruh kepada rasa betah masyarakat yang menunggu proses pelayanan, walaupun lama dan antri, karena kenyamanan ruang tunggu dengan lingkungan yang bersih akan membuat masyarakat menikmati proses yang dilakukan. Selain itu ketersediaan sarana pendukung bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus, karena mereka ini adalah penyandang cacat yang harus diberikan ruang pelayanan yang khusus pula. Perlakuan khusus kepada orang yang berkebutuhan khusus adalah sebuah keharusan bagi penyedia pelayanan publik. Hal ini merupakan bentuk pemberian pelayanan yang prima. Sudah selayaknya mereka diperlakukan khusus dan diberi ruang yang khusus pula. Sayangnya di RSUD Kuala Kurun belum menyediakan ruang khusus seperti itu. Begitu pula ibu hamil dan menyusui

IV. Kesimpulan

Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas sudah termasuk baik, karena komponen-komponen pelayanan seperti prosedur pelayanan sudah di laksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan pihak rumah sakit. Waktu penyelesaian dalam pekerjaan sudah efektif. Biaya pelayanan hampir tidak ada karena pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan tidak di pungut bayaran kecuali ada aturan yang mengharuskan untuk itu seperti obat atau pemeriksaan yang di luar jangkauan BPJS Kesehatan. Produk layanan yaitu hasil pelayanan yang di terima pasien sudah sesuai dengan ketentuan dan ketetapan pihak rumah sakit. Mengenai sarana atau alat sudah tersedia dan memadai seperti tersedianya komputer di bagian loket dan pelayanan, tersedianya alat kesehatan yang menunjang pekerjaan para tim medis. Dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah terpenuhi sesuai kinerja yang diharapkan seperti sikap dan perilaku yang dibutuhkan terhadap para pasien rawat jalan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Kuala Kurun adalah, (1). Belum tersedianya fasilitas pengaduan secara online, yang ada hanyalah kotak pengaduan yang diletakan di samping loket pendaftaran, dan itupun jarang ada surat atau pengaduan yang dimasukan ke dalamnya, sehingga pengaduan itu terabaikan oleh pihak

pelayanan.(2). Kurang tersedianya prasarana seperti kursi yang belum cukup banyak jumlahnya, sehingga pasien terlihat berdiri sambil menunggu antrean di depan loket pendaftaran dan pelayanan BPJS Kesehatan. (3). Belum tersedianya ruang bagi pasien yang berkebutuhan khusus untuk menunggu, padahal ruang ini sangat diperlukan untuk mereka yang berkebutuhan khusus seperti cacat agar tidak antre dan menunggu bergabung dengan pasien lainnya. (4). Dan Belum tersedianya ruang khusus bagi ibu yang menyusui bayinya, padahal ruang ini perlu untuk menjaga privasi para ibu yang antre menunggu agar terpisah dari pasien lainnya saat menyusui bayinya.(5), Masyarakat yang menggunakan jasa BPJS banyak yang belum memahami prosedur pelayanan BPJS.

E. Saran

1. Pihak pelayanan BPJS Kesehatan harusnya menanggapi semua keluhan yang disampaikan oleh pasien baik secara langsung maupun tertulis yang diletakan di kotak pengaduan, karena pengaduan ini juga merupakan kontrol dan masukan bagi pihak penyelenggara dalam meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Pihak rumah sakit umum daerah Kuala Kurun dapat melakukan pembenahan yaitu dengan melengkapi sarana dan prasarana yang minim, yaitu dengan menginventarisir kebutuhan apa yang masih kurang, seperti penambahan kursi dan ruang tunggu khusus untuk pasien yang berkebutuhan khusus dan ruang privasi untuk para ibu dan pasien bayi yang menyusui. Pembenahan ini bisa dilakukan oleh pihak rumah sakit sendiri maupun mengajukan permintaan atau permohonan kepada pemerintah daerah.

Daftar Pustaka

- BPJS Kesehatan. 2018. *Panduan Layanan*. Jakarta.
- BPJS Kesehatan. 2018. *Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS*
- Dwiyanto. 2011, Edisi Ke Dua, *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Deddy Mulyadi dkk, 2016, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung
- DeVrye, 1994, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung
- Fritzsimmmons, 2011, *Etika Pelayanan*, Alfabeta, Bandung
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler dan Keller, 2012, *Inovasi untuk Kinerja Organisasi*, Alfabeta, Bandung
- Lovelock dan Wright, 1999, *Konsep dan Praktek Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standart Pelayanan*, Alfabeta, Bandung
- Moleong, 1991, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Remaja Risdakarya, Bandung
- Ratminto dan Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Singarimbun, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, Jakarta : Nimas Multima
- Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : PT Refika Adi Tama
- Tjiptono, 1996, *Kepuasan Dalam Pelayanan*, Jakarta : Salemba Empat

ISSN 2302-8076

NYULI Vol. 1 No. 2, Oktober 2020; 106 - 120

<http://jurnal.unkrip.ac.id/index.php/Nyuli>

Evy Novitasari Ibie -
Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Kurun
Kabupaten Gunung Mas

Tangklison, Hessel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta : Grasindo

Yeni Yeksiana, 2009, Tesis, *Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin

Peraturan / Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2003

Permenpan dan RB No 15 Tahun 2015