SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Disusun Oleh :

Sandra Oktria Sari
NIM : E1012191111

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :
Sandra Oktria Sari
NIM. E1012191111

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOEDARSO

Tanggung Jawab Yuridis

Sandra Oktria Sari
Nim. E1012191111

Disetujui

Dosen Pembimbing

Dr. Rusdiono, M.Si
NIP.1964031719881010

Tanggal 18-7-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Rasidar, SE, M.Si
NIP.196808252007012001

Tanggal 25-7-'25

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh :

Sandra Oktria Sari

NIM. E1012191111

Dipertahankan di :

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 30 Juli 2025

Waktu : 15.00 WIB-Selesai

Tempat : Ruang Sidang 2

Tim Penguji

Ketua

Dr. Rusdiono, M.Si

NIP.1964031719881010

Sekretaris

Rasidar, SE, M.Si

NIP.196808252007012001

Penguji Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si

NIP.196405271992021001

Penguji Pendamping

Martinus,S.sos,M.Si

NIP.197212272006041002

Disahkan Oleh:

Dekan Fisip Untan

Dr. Herlina S.Sos,M.Si

NIP.197205212006041001

ABSTRAK

Sandra Oktria Sari: Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso. **Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2025.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Pontianak. Latar belakang penelitian ini adalah masih adanya keluhan dari pasien terkait lamanya proses pendaftaran, kurangnya sarana dan prasarana, serta pelayanan yang kurang memuaskan dari petugas dan tenaga medis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Dr. Soedarso masih belum optimal. Dimensi tangibles menunjukkan kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dan toilet. Pada dimensi reliability dan responsiveness ditemukan proses pelayanan yang lambat dan kurang akurat. Dimensi assurance dan empathy menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap sikap dan komunikasi beberapa petugas rumah sakit. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam penyediaan sarana dan prasarana serta peningkatan kompetensi dan etika pelayanan dari petugas rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Rawat Jalan, RSUD Dr. Soedarso

ABSTRACT

Sandra Oktria Sari: The Quality of Outpatient Services for BPJS Health Patients at the Outpatient Department of Dr. Soedarso Regional Public Hospital. **Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Tanjungpura 2025.**

This research analyzes the quality of outpatient services for BPJS Health patients at the Outpatient Department of Dr. Soedarso Regional Public Hospital. This research was motivated by the complaints made by the clients related to the lengthy registration process, the limited facilities, and unsatisfying service provided by the administration and medical staff. The approach was qualitative with a descriptive method. The data were collected through observation, deep interviews, and documents. The data were then analyzed according to the theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which included five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the service quality in RSUD Dr. Soedarso has not been optimal. The tangibles dimension shows the shortage of supporting facilities such as waiting chairs and restrooms. The reliability and responsiveness dimension shows the proof of slow and inaccurate service. The assurance and empathy dimension shows the clients' dissatisfaction with some hospital staff's attitude and communication style. The conclusion is that the RSUD Dr. Soedarso needs improvement in service quality, especially the provision of facilities, the competence, and service ethics of the staff, to increase the BPJS patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, BPJS Health, Outpatient Services, RSUD Dr. Soedarso

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Provinsi Kalimantan Barat". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya angka kunjungan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak dan banyaknya keluhan yang disampaikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diterima, khususnya dalam hal proses pendaftaran yang lambat, kurangnya sarana dan prasarana seperti kursi tunggu dan kursi roda, serta pelayanan dari petugas yang dinilai belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan berdasarkan lima dimensi pelayanan dari model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam dengan petugas dan pasien, serta dokumentasi dari laporan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi tangibles, sarana fisik seperti kursi tunggu, kipas angin, dan toilet masih terbatas sehingga mengganggu kenyamanan pasien. Pada dimensi reliability, pelayanan yang diberikan belum konsisten dan seringkali tidak sesuai harapan, terutama dalam hal kecepatan proses administrasi. Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa petugas kurang tanggap dan lambat dalam melayani pasien, khususnya pada jam-jam sibuk. Dalam dimensi

assurance, meskipun beberapa tenaga medis cukup kompeten, namun masih ada keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah dan informatif. Sedangkan pada dimensi empathy, perhatian personal terhadap pasien masih minim, terutama bagi pasien lanjut usia dan penyandang disabilitas.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pasien pengguna BPJS di RSUD Dr. Soedarso masih perlu banyak perbaikan, terutama dalam hal penyediaan fasilitas pendukung, peningkatan jumlah dan kapasitas tenaga pelayanan, serta pelatihan petugas dalam etika komunikasi dan pelayanan publik. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada manajemen rumah sakit agar melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan, memperluas fasilitas yang ada, serta meningkatkan kompetensi dan empati petugas terhadap pasien.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan, serta manfaat praktis bagi instansi rumah sakit dan masyarakat luas sebagai pengguna layanan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sandra Oktria Sari

Nomor Mahasiswa : E1012191111

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 29 mei 2025
Yang membuat pernyataan

(Sandra Oktria Sari)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Katakanlah : Wahai hamba-hambaku yang melampaui batas terhadap diri mereka sendiri , janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah.

(Q.S. Az-Zumar: 53)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada Ayah saya Iwan Saputra dan Ibu saya Tanti Inta Sari orang yang paling berjasa dalam hidup saya. Karna doa Ayah dan Ibu saya yang menembus langit dan tiada habisnya untuk saya dapat berada di titik ini. Dukungan mereka menjadi penyemangat saya untuk menyelesaikan studi saya. Terima Kasih telah memperjuangkan segala sesuatu untuk saya.
2. Kepada bulek saya, Rosianti, dan sepupu saya Caca yang telah memberikan dukungan, semangat, nasihat, doa, dan membantu saya saat menyusun skripsi ini.
3. Kepada diri saya sendiri, Terima kasih untuk tetap memperjuangkan, berusaha, dan menyelesaikan skripsi ini dalam situasi dan keadaan apapun.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis pajatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal penelitian ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Provinsi Kalimantan Barat"

Penyusunan skripsi ini adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu persyaratan bagi penulis dalam meraih gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Dalam Penyusunan Proposal Penelitian ini penulis mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Herlan, S. Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Rusdiono, M.Si selaku Dosen pembimbing Utama dan Ibu Rasidar, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping penulis yang telah banyak memberikan kemudahan, saran, masukan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Penguji Utama dan Martinus, S.Sos,M.Si selaku Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan masukan dan saran guna kesempurnaan skripsi ini.
4. Dr. H. Mukhlis, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalankan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Politik Universitas Tanjungpura.

5. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, staff Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
6. Kepada sahabat saya Galuh Sekar Jagad, Sallma Zulhifni, Ersha Manora, Sagita Rahma, Arona Wijayanty, Maulidia Triananda, Inaya Rahayu, Jilandari, yang selalu menghibur, membantu, menyemangati, dan meyakinkan saya untuk bisa melalui dan menjalani masa saya menyusun skripsi dan masa sulit saya.
7. Kepada rekan kampus saya satu-satunya Sevtiana Widia yang sangat banyak membantu saya, menyemangati saya, memberikan saya arahan, dan meyakinkan saya bahwa saya bisa melewati masa-masa sulit saya.

Dalam penulisan Proposal Penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak agar dapat menuju perbaikan dalam penulisannya dan semoga Proposal Penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, 29 Mei 2025

Sandra Oktria Sari
E1012191111

DAFTAR ISI

Daftar Isi *halaman*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....**Error! Bookmark not defined.**
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
RINGKASAN SKRIPSI v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Fokus Penelitian 7
1.4 Rumusan Masalah 7
1.5 Tujuan Penelitian 8
1.6 Manfaat Penelitian 8
1.6.1 Manfaat Teoritis 8
1.6.2 Manfaat Praktis 8
BAB II 10
TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan 10
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan 10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 12
2.1.3 Konsep Pelayanan Kesehatan 17
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 20
2.1.5 Faktor-faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan 21
2.2 Kepuasan Pasien 25

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien 25
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..... 26
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien 29
2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien..... 30
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) 31
2.3.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan BPJS)..... 31
2.3.2 Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)..... 34
3.3.3 Landasan Hukum&Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)..... 35
2.3.3 Fungsi, Tugas, Wewenang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)..... 36
2.4 Hasil Penelitian Yang Relavan..... 38
2.5 Alur Pikir Penelitian 40
2.6 Pertanyaan Penelitian..... 44
BAB III..... 45
METODE PENELITIAN 45
3.1 Jenis Penelitian 45
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 45
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian 48
3.3.1 Lokasi Penelitian 48
3.3.2 Waktu Penelitian 48
3.4 Subjek Dan Objek Penelitian..... 50
3.7.1 Subjek Penelitian 50
3.7.2 Objek Penelitian..... 50
3.5 Teknik Pengumpulan Data..... 51
3.6 Alat Pengumpulan Data..... 52
3.7 Analisis Data..... 53
3.7.1 Teknik Analisis Data 53
BAB IV 56
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER SOEDARSO..... 56
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso 56

4.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso 56
4.1.2 Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso 57
2. Tujuan Khusus..... 57
4.1.3 Visi, Misi, Motto 58
4.2 Jenis Pelayanan Instalasi Rawat Jalan 59
BAB V 63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 63
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian..... 63
5.2 Analisis 5 (lima) dimensi pokok Kualitas Pelayanan Berdasarkan Parasuraman, Zeitmal & Berry 64
5.2.1 *Tangibles* (Bukti Fisik) 64
5.2.2 *Reliability* (Keandalan) 70
5.2.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)..... 74
5.2.4 *Assurance* (Jaminan)..... 78
5.2.5 *Emphaty* (Empati) 83
BAB VI..... 88
PENUTUP..... 88
6.1 Kesimpulan..... 88
6.2 Saran 90
DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN 96

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Dan Kunjungan BPJS Rawat Jalan Rsud Dr. Soedarso Tahun 2023 3

Tabel 1.2 Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023…… 5

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 49

Tabel 5.1 Survey Kepuasan Masyaakat di RSUD Dr, Soedarso Pontianak tahun 2023 69

Tabel 5.2 Survey Kepuasan Masyaakat di RSUD Dr, Soedarso Pontianak tahun 2023 73

Tabel 5.3 Survey Kepuasan Masyaakat di RSUD Dr, Soedarso Pontianak tahun 2023. 76

Tabel 5.4 Jaminan Pelayanan 84

Tabel 5.5 Survey Kepuasan Masyaakat di RSUD Dr, Soedarso Pontianak tahun 2023 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Loket Pendaftaran 66

Gambar 5.2 Loket Anjungan Mandiri 66

Gambar 5.3 Toilet 67

Gambar 5.4 Pasien atau Pengunjung Tidak Kebagian Kursi Tunggu 67

Gambar 5.5 Pasien Atau Pengunjung Tidak Kebagian Kursi Tungga 67

Gambar 5.6 Pasien Atau Pengunjung Tidak Kebagian Kursi Tunggu 68

Gambar 5.7 Pasien Atau Pengunjung Tidak Kebagian Kursi Tunggu 68

Gambar 5.8 Standar operasional Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan 71

Gambar 5.9 Standar Operasional Pelayanan Rawat jalan 71

Gambar 5.10 Pasien atau Pengunjung sedang mengantri 75

Gambar 5.11 Pasien Atau Pengunjung Sedang Antri Dimeja Informasi 75

Gambar 5.12 Pelatihan dalam meningkatan SDM di RSUD Dr. Soedarso 79

Gambar 5.13 Pelatihan dalam meningkatan SDM di RSUD Dr. Soedarso 79

Gambar 5.14 Petugas Sedang Membantu Pasien Melakukan Pendaftaran..... 85

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Panduan Wawancara 96
Lampiran 2 Pedoman Observasi 98
Lampiran 3 Daftar Nama Subjek Penelitian (Informan) 99
Lampiran 4 Dokumentasi 100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penyedia layanan kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit. Rumah Sakit menurut fungsinya dalam menyediakan layanan medis dan layanan dukungan medis diminta untuk menemukan, menyediakan dan mengatur layanan berkualitas dan memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan. Seperti dalam Undang Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Metode Manajemen Rumah Sakit ditekankan pada pasal 3 yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat dilingkungan rumah sakit, sumber daya manusia di rumah sakit dan meningkatkan mutu serta standar pelayanan rumah sakit.

Salah satu bentuk pelayanan rumah sakit yang disediakan oleh pemerintah adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) yang resmi menjadi asuransi sejak 2014. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) bertujuan untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan ekonomi dalam pembiayaan pelayanan kesehatan, serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang adil dan merata. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan suatu sistem pelayanan kesehatan yang lebih memadai agar dapat meringankan masyarakat dari beban biaya kesehatan yang tinggi. Menurut Pasal 1 Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) yang dimaksud dengan Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Salah satu rumah sakit di Pontianak yang memberikan layanan kesehatan BPJS adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Soedarso. RSUD Dr.Soedarso memiliki 42 unit poliklinik yang tersedia yaitu poliklinik anak, anestesi, bedah, Covid-19, gigi dan mulut, jantung, dan lain-lain. RSUD Dr. Soedarso merupakan rumah sakit rujukan yang berhasil meraih akreditasi tertinggi atau tingkat paripurna sebagai rumah sakit (RS) tipe A. Sertifikat akreditasi tersebut dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan sejak 12 Oktober 2023 dan berlaku hingga 3 Oktober 2027. RSUD Dr. Soedarso sebagai rumah sakit rujukan maka setiap pasien yang berobat merupakan pasien rujukan dari rumah sakit atau faskes sebelumnya baik dari Kota Pontianak maupun dari Kota atau Kabupaten lain di Kalimantan Barat. Aturan berobat untuk pasien rujukan dan pasien umum juga berbeda, yaitu ketika pasien rujukan yang berobat menggunakan kartu BPJS terdapat aturan tertentu, salah satunya yaitu pasien harus berobat di fasilitas kesehatan atau faskes 1 yang tertera di kartu BPJS terlebih dahulu. Apabila tidak bisa ditangani di fasilitas kesehatan sebelumnya maka pasien tersebut mendapat rujukan untuk berobat ke fasilitas kesehatan berikutnya atau RSUD Dr. Soedarso. Berikut ini merupakan data pasien dan kunjungan pasien rawat jalan pengguna BPJS tahun 2023.

Tabel 1.1

Jumlah Pasien Dan Kunjungan BPJS Rawat Jalan Rsud Dr. Soedarso Tahun 2023

Bulan Pelayanan Tahun 2023	Data Pengunjung Rawat Jalan Tahun 2023
Januari	5.011 Pasien
Februari	4.916 Pasien
Maret	5.386 Pasien
April	7.955 Pasien
Mei	12.100 Pasien
Juni	10.248 Pasien
Juli	12.045 Pasien
Agustus	12.699 Pasien
September	12.334 Pasien
Oktober	14.653 Pasien
November	14.277 Pasien
Desember	12.819 Pasien
Total	**124.443** Pasien

sumber : simrs (pelaporan), RSUD Dr.Soedarso tahun 2024

Dilihat berdasarkan tabel diatas maka setiap bulan sering terjadi peningkatan pasien yang berobat di RSUD Dr. Soedarso. Banyaknya pasien yang berobat maka perlu diperhatikan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Penulis tertarik mengangkat permasalahan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso. Hal ini dikarenakan RSUD Dr. Soedarso merupakan rumah sakit rujukan tipe A dan juga ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan tertinggi tingkat provinsi oleh Kementerian Kesehatan yaitu rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis secara luas. Yang mana RSUD Dr. Soedarso

sebagai RS kelas A harus bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan juga mitra seperti BPJS dan sebagainya.

Hasil pengamatan atau observasi yang penulis ketahui tentang pelayanan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak, penulis dapat menyimpulkan bahwa Pasien peserta BPJS masih merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan ketika berobat baik dari tenaga medis maupun fasilitas dari rumah sakit tersebut. Keluhan-keluhan tersebut berupa kurangnya kecepatan waktu dalam memberi pelayanan baik pada proses pendaftaran ataupun pemeriksaan. Lamanya proses pendaftaran dikarenakan saat ini RSUD Dr. Soedarso tidak memiliki loket pendaftaran yang banyak, hanya memiliki 3 loket yaitu, 1 loket untuk pendaftaran manual, 1 loket untuk pendaftaran online, serta 1 loket berikutnya untuk pasien umum atau pasien yang tidak menggunakan program BPJS Kesehatan, hal ini menyebabkan pasien menunggu lama. Keluhan terhadap kesopanan dan keramahan petugas pada pasien, keluhan tentang terbatasnya fasilitas pada Instalasi Rawat Jalan seperti kursi roda, kursi ruang tunggu, kipas angin, dan jumlah WC. Kurangnya kursi ruang tunggu terkadang membuat pasien dan keluarga pasien harus duduk emperan dilantai hal ini tentunya dapat mengganggu ketertiban dan kenyamanan bagi para pasien. Keluhan-keluhan pasien tersebut dibuktikan dengan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan atas kerjasama RSUD Dr. Soedarso dengan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut disajikan secara berkala setiap tiga bulan sekali. Adapun variabel atau unsur-unsur yang menjadi penilaian dalam SKM tersebut meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan

3. Kecepatan waktu memberikan pelayanan

4. Kewajaran tarif/biaya pelayanan

5. Kesesuaian produk pelayanan dalam standar dengan yang diberikan.

6. Kompetensi petugas dalam memberi pelayanan

7. Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi pelayanan

8. Kualitas sarana/prasarana pelayanan

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan.

Tabel 1.2
Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Keluhan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Sesuai
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Aplikasi pendaftaran online masih membingungkan, susah diinput sehingga harus offline, prosedur yang berbelit, antrian lama dan panjang.
3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	Waktu antrian pendaftaran dan pelayanan BPJS lama dan panjang, pelayanan resep lama, dan kedatangan dokter yang lama.
4	Kewajaran biaya/tarif	Sesuai
5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	Sesuai
6	Kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan	Sesuai
7	Kesopanan dan Keramahan petugas	Beberapa petugas kurang ramah dan sopan (jutek dan ketus) dalam penyampaian arahan atau ketika ditanya khususnya pada bagian pendaftaran.
8	Kualitas sarana dan prasarana	Kurangnya kursi ruang tunggu, kipas angin, jumlah WC, dan kursi roda.

9	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	Sesuai

Sumber: Laporan SKM Triwulan 1,2,3,4RSUD Dr Soedarso,tahun 2024

Berdasarkan laporan data survey kepuasan masyarakat diatas maka masih banyak permasalahan yang dialami khususnya pada bidang pelayanan. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pemerintah sebagai wadah dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat, karena kesehatan sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Pelayanan kesehatan harus memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien. Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan .

Untuk melihat suatu kualitas pelayanan maka dapat diukur dengan cara membandingkan antara kinerja dengan harapan, penulis mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman Zeitmal & Berry, yang mana kualitas pelayanan dilihat melalui tingkat dimensinya yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliabilty* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (perhatian yang tulus). Bila kinerja yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik atau memuaskan. Disisi lain, jika kinerja yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan ideal, demikian pula sebaliknya (Baroroh, 2014).

Kualitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu, mengukur suatu kualitas pelayanan juga berfugsi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, dengan pentingnya kualitas pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SOEDARSO PROVINSI KALIMANTAN BARAT”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, dapat di identifikasi permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso sebagai berikut.

1. Proses pendaftaran di instalasi rawat jalan yang tidak efisien sehingga pasien mengeluhkan waktu terlalu lama.
2. Pasien pengguna BPJS merasa kurang puas dengan pelayanan petugas poliklinik atau rawat jalan yang diberikan oleh tenaga medis.
3. Kurangnya sarana dan prasarana pada ruang tunggu instalasi rawat jalan.

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan di fokuskan pada dimensi pokok yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.
Soedarso.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka identifikasi masalah Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Pasien Pengguna BPJS

Kesehatan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso *yaitu Mengapa kualitas pelayanan rawat jalan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Privinsi Kalimantan Barat menjadi rendah?*

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso Provinsi Kalimantan Barat

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Dr. Soedarso, khususnya terhadap program studi Ilmu Administrasi Publik sehingga penelitian ini dapat enjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

a. Bagi Instansi penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso guna menentukan kebijakan dalam

meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

b. Bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan dapat di jadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang relavan dengan penelitian ini.

c. Bagi Masyarakat diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedarso.