

KESETARAAN LAYANAN BPJS KESEHATAN BERBASIS MODEL EVALUASI PROGRAM IKEP RSUD AHMAD YANI KOTA METRO

Ari Gusnita¹

STISIPOL Dharma Wacana
Email: ari.gusnitadw@gmail.com

Syeni Rakhmadani²

STISIPOL Dharma Wacana
Email: syenirakhmadani@gmail.com

Joko Mulyono³

STISIPOL Dharma Wacana
Email: Jk_mulyono69@yahoo.co.id

Diterima: 1 November 2023

Disetujui: 5 Desember 2023

Dipublikasikan: 29 Desember 2023

Abstract

Inequalities in access and health services for BPJS users include not all medicines being covered, difficulty in checking or receiving treatment, difficulty in getting a room, and several other complaints. The aim of this research is to determine the IKEP model (Problem Identification, Confirmation, Evaluation and Improvement) for implementers and administrators of BPJS Health at RSUD A. Yani, Metro City. This research uses empirical juridical research methods with descriptive, explanatory and prescriptive approaches. Data collection methods consist of literature and documentation of observations and interviews. The data analysis method used is a qualitative analysis method. The results of the research conducted by researchers found in the field that problems occurred in the facilities and infrastructure as well as BPJS services related to the online system, both in registration and in the referral system. Another problem also occurs in the HR system which is lacking and less professional in providing services. Therefore, researchers offer suggestions in the form of an IKEP MODEL at RSUD A Yani, Metro City to help organize services better, including with leadership, organizational culture, institutions, SOPs, management of public complaints, control and evaluation and human resources.

Keywords: Evaluation Services , BPJS , IKEP

Abstrak

Ketidaksetaraan akses dan pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS di antaranya, tidak semua obat dapat dicover, sulitnya alur periksa atau berobat, sulit mendapat kamar inap, dan beberapa keluhan lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model IKEP (Identifikasi masalah, Konfirmasi, Evaluasi dan Perbaikan) untuk pelaksana dan penyelenggara BPJS Kesehatan di RSUD A. Yani Kota Metro. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat yuridis empiris dengan pendekatan deksriptif, eksplanatif dan preskriptif. Metode pengumpulan data terdiri dari kepustakaan dan dokumentasi observasi serta wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Hasil penelitian yang peneliti lakukan ditemui dilapangan yang menjadi permasalahan terjadi pada bagian sarana dan prasarana serta layanan layanan BPJS terkait sistem online baik itu di pendaftaran maupun di sistem rujukan. masalah lain juga terjadi pada sistem SDM yang kurang dan kurang profesional dalam memberikan layanan. Oleh sebab itu peneliti menawarkan saran berupa MODEL IKEP pada RSUD A

Yani Kota Metro untuk membantu menata layanan lebih baik lagi diantaranya dengan kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, SOP, Pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi dan SDM.

Kata Kunci: *Evaluasi Layanan, BPJS, IKEP*

PENDAHULUAN

Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan oleh BPJS tertuang dalam UU Nomor 24 Tahun 2011¹ dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk masyarakat miskin maka beberapa rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS bersedia melayani pasien BPJS² sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang yang berlaku³ dan juga diatur dalam pedoman Sistem Jaminan Nasional dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.⁴ Sejauh pengamatan lapangan selama ini di sejumlah puskesmas dan rumah sakit, pelaksanaan BPJS masih belum maksimal. Seluruh tempat pelayanan kesehatan menjadi kebanjiran pasien dan membuat antrean panjang. Hal yang lebih memprihatinkan, didapati sejumlah peserta BPJS, yang sebelumnya merupakan pindahan dari Askes PNS mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal. Fakta lain yang perlu disoroti yaitu tentang kesetaraan layanan. Misalnya pengguna BPJS tidak diberikan obat yang sama dengan pasien umum. ketersediaan obat dirumah sakit penyelenggara BPJS. Sempat terjadi kasus dimana pihak rumah sakit hanya memberikan sebagian obat dari resep yang dibuat dokter, sementara obat sisanya harus dibeli di apotek swasta.⁵ Beberapa fenomena diatas secara tidak langsung menggambarkan bahwa pelaksanaan BPJS belum sepenuhnya bagus dan masih menuai beberapa permasalahan.

Adapun pendekatan untuk memecahkan masalah pada penelitian ini adalah dengan menggunakan konsep yang peneliti tawarkan yaitu model evaluasi program IKEP (Identifikasi permasalahan, Konfirmasi, Evaluasi dan Perbaikan). Adapun model ini adalah ide kreatif peneliti dalam menyelesaikan masalah kesetaraan layanan BPJS Kesehatan di RSUD AY Kota Metro mengingat RSUD ini menjadi satu-satunya RSUD di Kota Metro dengan pengunjung yang tidak sedikit karena Kota Metro dekat dengan kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Tengah yang mana dalam hal

¹ "BPJS," n.d., <https://peraturan.go.id/Id/Uu-No-24-Tahun-2011>.

² Undang-Undang No 24 Tahun 2011, "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," n.d.

³ Undang-undang No 40 Tahun 2004, "Tentang Jaminan Sosial Nasional," n.d.

⁴ BPJS, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional* (Jakarta: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs), n.d.).

⁵ "Data Diolah Dari Beberapa Sumber Referensi Terkait Pelaksana Pelayanan Jaminan Kesehatan Bpjs Dalam Upaya Peningkatan Kesetaraan Pelayanan," n.d.

layanan jika masyarakat kabupaten lain tidak puas dengan RSUD daerahnya maka masyarakat banyak juga yang berobat ke RSUD AY Kota Metro. Adapun data pasien 3 tahun terakhir yang peneliti dapat sbb;

Tabel 1.
Jumlah Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah A.Yani Kota Metro⁶

	Elemen Data	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Kunjungan Rawat Inap	16.127	17.703	23.883
2	Kunjungan IGD	21.994	8.186	6.115
3	Kunjungan Rawat Jalan	90.338	58.947	97.361
4	Pengunjung Rawat Jalan	90.338	67.133	97.361

Sumber: RSUD Ahmad Yani Kota Metro, Maret 2023

Dengan melihat data dalam tabel diatas terlihat bahwa kenaikan dan penurunan terutama ditahun 2022, dimana pasien dengan pengguna BPJS Kesehatan banyak terdapat pada tahun 2022 rawat jalan dan rawat inap pada RSUD A. Yani Kota Metro selama 3 (tiga) tahun terakhir. Dalam penelitian **Solechan**⁷, **Trisna Widada**⁸, **Agus Pramusintom**⁹, **Lutfan Lazuardi**¹⁰, **Ari Gusnita**¹¹, **Kuncoro Sakti**¹², menyatakan bahwa layanan BPJS Kesehatan masih belum berjalan dengan efektif dengan indicator; mekanisme pencairan klaim BPJS, keuangan, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia dan menggunakan beberapa pendekatan model teori layanan dengan hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dan hasil lain menggunakan model Van horn dan Van meter dengan indicator yakni ukuran dan tujuan program, sumber-sumber kebijakan, sikap pelaksana, keterkaitan antar lembaga dan lingkungan ekonomi, social dan politik yang menyimpulkan bahwa implementasi JKN masih belum efektif. Kemudian dalam hal

⁶ "Humas Rs. Ahmad Yani Metro Data Diambil Pada Bulan Maret 2023 Oleh Peneliti," n.d.

⁷ S. Solechan., "S. Solechan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(Bpjs) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik.," *Administrative Law And Governance*, 2019.

⁸ Trisna Widada, Agus Pramusintom, and Lutfan Lazuardi, "Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsud Hasanuddin Damrah-Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu).," : *Jurnal Ketahanan Nasional* 23, no. 2 (2017).

⁹ Widada, Pramusintom, and Lazuardi.

¹⁰ Widada, Pramusintom, and Lazuardi.

¹¹ Ari Gusnita, *Analisis Implementasi Jaminan Sosial Nasional Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan(Bpjs)Kota Metro* (Bandung: Proceiding Snapp, 2017).

¹² Kuncoro Sakti, "Prospek Pembiayaan Kesehatan Melalui Asuransi Kesehatan Sosial Di Kabupaten Bantul," *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2003.

bidang kesehatan belum dapat mengemban amanah otonomi daerah. Hal ini dilihat pada peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan belum optimal.¹³ Akan tetapi penelitian-penelitian tersebut hanya sebatas deskripsi sehingga belum bias diaplikasikan dilapangan. Model IKEP merupakan model yang peneliti tawarkan dimana disebutkan dalam teori pelayanan publik dapat dimaksimalkan dengan melihat kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata laksana, SOP, Pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi dan SDM.¹⁴ Dalam hal ini keterkaitan teori yang dipakai dengan model yang ditawarkan adalah keterkaitan pelayanan publik dan evaluasi program layanan BPJS Kesehatan yang akan diteliti.

Adapun peta jalan dalam penelitian ini adalah hal pertama yang harus dibenahi adalah kesadaran pelaksana dan penyelenggara BPJS Kesehatan di RSUD A. Yani Kota Metro. Pelaksana disini mulai dari petugas terendah, perawat, dokter, sampai pemerintah. Menumbuhkan rasa kesadaran memberikan layanan adalah tugas bersama agar tujuan pelayanan publik tercapai. Kemudian BPJS dan pemerintah terkait dapat membuat kerjasama antara berbagai pihak yang harapannya dapat dengan baik menggunakan model IKEP ini agar terjalinnya kerjasama ini sama seperti BPJS Kesehatan melakukan kerjasama dengan setiap faskes pertama dikota metro baik itu rumah sakit sampai puskesmas. Menumbuhkan kesadaran, melakukan kembali sosialisasi pelayanan publik dan menjalin kerjasama antar berbagai pihak terkait. Harapannya adalah model ini dapat menjadi rujukan tambahan untuk evaluasi dan pengawasan pelayanan publik pada pengguna BPJS Kesehatan di Kota Metro. Yang kedua bahwa peran strategis pemerintah memiliki dampak besar terhadap kesetaraan pelayanan dalam BPJS Kesehatan bagi masyarakat. Strategi yang diterapkan oleh pemerintah memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa layanan kesehatan yang disediakan melalui BPJS bersifat merata dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah sebagai regulator memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung kesetaraan akses dan kualitas layanan kesehatan. Kesesuaian pendekatan model evaluasi juga harus mempertimbangkan aspek-aspek kritis seperti keadilan, partisipasi masyarakat, dan efisiensi program. Dengan demikian, melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman kita tentang bagaimana peran strategi pemerintah dapat meningkatkan kesetaraan layanan dalam BPJS

¹³ Sakti.

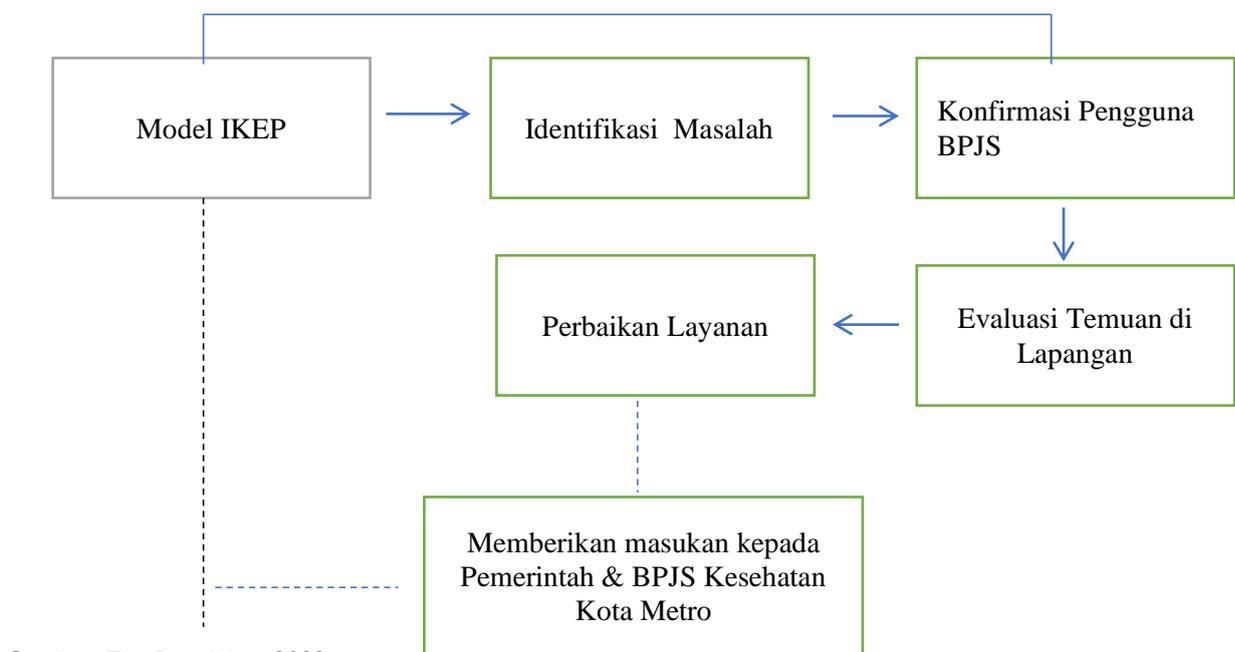
¹⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Rajawali Press, 2017).

Kesehatan. Kesesuaian model evaluasi program IKEP yang diaplikasikan dalam penelitian diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif dan relevan, sehingga dapat menjadi dasar bagi perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam mendukung kesetaraan pelayanan kesehatan di tingkat nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian studi kasus ini menggunakan penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data, yaitu Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan prosedur dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1. Reduksi Data 2. Penyajian Data Penyajian data sebagai langkah menyusun informasi yang telah dibetuk I untuk menarik kesimpulan dan mendeskripsikan langkah-langkah berikutnya.

3.4 Bagan Alur Penelitian



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan memiliki fungsi katalitis, mampu untuk memberdayakan masyarakat, melakukan upaya-upaya untuk mendorong semangat kompetisi, selalu berorientasi kepada misi, lebih mengutamakan dan mengutamakan hasil daripada cara atau proses, kepentingan masyarakat sebagai acuan utama, berjiwa wirausaha, dan selalu bersikap antisipatif atau berupaya mencegah timbulnya masalah, bersifat desentralistis dan berorientasi pada pasar.¹⁵ Awal berdirinya rumah sakit ini dimulai sejak tahun 1951 dengan nama Pusat Pelayanan Kesehatan (*Health Center*), yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah disekitar Kota Metro, dengan kondisi yang serba terbatas dimasa itu, tetap dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai satu-satunya pusat pelayanan kesehatan (*Health Center*) di Kota Metro. Pada tahun 1953 fungsi pelayanan kesehatan sudah dapat ditingkatkan melalui keberadaan penggabungan bangsal umum pada unit pelayanan kesehatan Katolik (sekarang RB.Santa Maria) sebagai rawat inap bagi pasien, dan pada tahun 1970 bertambah lagi sarana bangsal perawatan umum dan perawatan bersalin.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.031/BERHUB/1972, tanggal 4 September 1972 Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani secara sah berdiri sebagai Rumah Sakit Umum Daerah tipe D, sebagai UPT Dinas Kesehatan TK II Lampung Tengah. Setelah beroperasi lebih kurang 15 tahun tepatnya pada tahun 1987 berhasil meningkatkan status menjadi Rumah Sakit tipe C berdasarkan SK. MenKes. No.303/MENKES/SK/IV/1987, yang memiliki sarana rawat inap berkapasitas 156 tempat tidur, dan berperan sebagai pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan untuk Wilayah Kabupaten Lampung Tengah serta sekaligus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kabupaten TK II Lampung Tengah.

Berdasarkan surat Bupati Kepala Daerah TK.II Lampung Tengah Nomor 445/7423/03/1995 tanggal 27 Desember 1995, dan persetujuan Mendagri dengan surat No.445/883/PUOD/1996, tanggal 22 maret 1996 RSUD Jend. A. Yani meningkat menjadi Unit Swadana artinya disuatu sisi bukti kemampuan pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah Jend. Ahmad Yani sudah dianggap layak, dan sisi lain tentunya peningkatan tanggung jawab terhadap eksistensi rumah sakit dimasa yang akan datang. Visi: Rumah Sakit Unggul Dalam Pelayanan dan Pendidikan Misi : Misi RSUD Jend. A.

¹⁵ David Osborne Dan Ted Gaebler, *Reinventing Government, Laboratories Of Democracy, Dalamyeremias T. Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori Danissue* (Yogyakarta: Gaya Media, 2004).34

Yani Metro adalah:

1. Meningkatkan mutu pelayanan medis dan non medis secara berkesinambungan
2. Meningkatkan profesionalisme SDM yang berdaya saing
3. Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang aman dan nyaman
4. Mewujudkan kemandirian dalam pengelolaan keuangan
5. Menjadi pusat pendidikan , penelitian dan pengembangan kesehatan

Motto : Kesehatan anda adalah kebahagiaan kami Nilai Rumah Sakit

1. S6 (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar)
2. Empati dan etika
3. Taat dan patuh pada aturan
4. Inovatif
5. Amanah

Adapun Susunan Kepegawaian Jumlah tenaga kontrak berjumlah 537 orang dan Aparatur Sipil Negara (ASN) RSUD Jenderal Ahmad Yani per 31 Desember 2022 berjumlah 495 orang yang dapat diklasifikasikan berdasarkan golongan, jabatan dan pendidikan sebagai berikut :

a. Berdasarkan Golongan

Berdasarkan tabel-2 dapat diketahui bahwa SDM berdasarkan Golongan terbesar adalah Golongan III yaitu 328 orang (66,26 %).

Tabel 2.
Distribusi SDM ASN RSUD Jenderal Ahmad Yani Berdasarkan Golongan Per 31 Desember 2022

Golongan	A	B	C	D	E	Jumlah
I	-	-	-	5	-	5
II	6	7	20	21	-	54
III	27	96	69	136	-	328
IV	82	21	4	-	1	108
Jumlah						495

Sumber:Bagian Kepegawaian RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Tahun 2022

b. Berdasarkan Jabatan

Tabe1-3
Distribusi SDM RSUD Jenderal Ahmad Yani Berdasarkan Jabatan Per 31 Desember 2022

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Tenaga Struktural	408
2.	Tenaga Fungsional	624

Jumlah	1032
--------	------

Sumber: Bagian Kepegawaian RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Tahun 2023

5.1 Hasil dan Pembahasan Penelitian

a) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan inti dari manajemen dan menjadi kunci keberhasilan dalam kegiatan organisasional.. Keahlian pemimpin yang mendasar adalah komunikasi dan pemecahan masalah.¹⁶ Sebagaimana organisasi RSUD A Yani yang saat ini dipimpin oleh seorang dokter yang bernama Fitri Agustin. Beberapa informan menyebutkan bahwa layanan RS A. Yani saat ini sudah mengalami perubahan baik dari sisi layanan umum, medis maupun sarana. Walaupun pada kenyataannya ada bagian yang sebenarnya belum dapat dikatakan efektif. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Bapak Soni selaku Kepala Ruangan Rawat Inap Anak RSU A. Yani yang mengatakan sebagai berikut; *“Untuk pelayanan rumah sakit saat ini sudah membaik kondisinya daripada tahun-tahun sebelumnya sudah banyak perbaikan yang ada saat ini memudahkan layanan baik dalam penanganan maupun sarana lain. Kebijakan Prosedur dari pimpinan rumah sakit jika pasien belum sehat maka akan dirawat sampai dengan sembuh. Penanganan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit sudah sesuai dan dari hal BPJS nya juga sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Intinya kepemimpinan saat ini lebih baik lagi dalam memberikan layanan sesuai dengan visi misi rumah sakit mbak..”*¹⁷

Kemudian pendapat lain juga disampaikan informan Ibu Ema Kepala bagian Diklat dan Penelitian RSUD A Yani terkait hal kepemimpinan, berikut hasil wawancaranya;

“Untuk hal kepemimpinan, direktur RSU A Yani sudah mencoba melakukan yang terbaik dengan pembenahan-pembenahan yang harapannya dapat memperbaiki system dan layanan Rumah Sakit ini agar pelayanan yang dirasakan dapat berdampak baik untuk kedepannya.. yaa alhamdulillah sudah lebih baik dan menurut saya kami akan terus memberikan layanan sesuai dengan visi dan misi kami. Dalam hal kebijakan-kebijakan juga dapat dirasa sudah baik dari atas

¹⁶ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*.

¹⁷ “Wawancara Dan Observasi Langsung Kepada Bapak Soni Selaku Kepala Ruangan Rawat Inap Anak Rsu A. Yani Pada Tanggal 14 Maret 2023,” n.d.

kepada pegawai-pegawai disini.”¹⁸

Pengambilan keputusan hakikatnya merupakan tugas seorang pemimpin. Guna mewujudkan cita-cita besar yang dapat dilihat dari kesejahteraan, keteraturan dan kemudahan layanan yang diberikan, ini tidak lain untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan dan seperti apa pengelolaan saat ia memimpin. Berbicara mengenai Kepemimpinan dan Pelayanan Publik tentulah tidak terlepas dari hasil kerja pemimpin dan seluruh stakeholder didalamnya. Pelayanan public (*public service*) yang memadai dan berkualitas kebanyakan hanya ditemukan di negara demokrasi dan negara maju.

b) Budaya Organisasi dan Kelembagaan

Struktur organisasi terdiri dari struktur, bentuk, dan bagan untuk menggambarkan adanya pola hubungan antar bagian atau staf, antar atasan secara vertikal maupun horizontal. Struktur organisasi juga digunakan untuk menetapkan bagaimana tugas diberikan, alur pelaporan, mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi. Proses pengenalan struktur organisasi disampaikan oleh direktur, kepala seksi keperawatan, dan kepala instalasi melalui kegiatan orientasi, kegiatan rutin yang diadakan oleh rumah sakit, dan saat berada diruangan.¹⁹ Teori yang diuraikan diatas menggambarkan bahwa prosedur pelayanan yang baik adalah yang sistematis dari awal sampai akhir layanan. Seperti yang disampaikan informan Bapak Soni Kepala Ruang Anak sebagai berikut;

“Budaya pelayanan di rumah sakit A. Yani ini sama saja mbak.. perlakuan dengan pasien antar pasien. Antara pasien BPJS maupun non BPJS. Malah lebih enak urus yang BPJS ga ribet. Tapi memang dalam hal kebiasaan saya kurang tau ini kenapa masalahnya. Ini di bagian IGD, misal ada pasien masuk ada berkas-berkas yang harus diselesaikan dibagian IGD sedangkan mungkin ada pasien yang juga harus cepat ditangani, tapi admisi kadang bingung kadang

¹⁸ “Wawancara Dan Observasi Langsung Ibu Ema Kepala Bagian Diklat Dan Penelitian Rsu A. Yani Pada Tanggal 14 Maret 2023,” n.d.

¹⁹ Ria, “Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Sakit Daerah Abdoel Moeloek Provinsi Lampung)” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022).

kalau pas ketemu pasien yang datengnya berbarengan kadang menunggu sampai malam bahkan sampai pagi lagi.²⁰

Sedangkan menurut informan Ibu Arum Pasien yang berasal dari metro utara yang anaknya dirawat usia 2 tahun, anaknya menderita demam tinggi ketika sampai di rumah sakit segera dilakukan tindakan terhadap pasien dan diberi obat. Akan tetapi belum mendapat visit dokter anak dan lama untuk mendapatkan ruangan. Berikut hasil wawancara dengan ibu pasien ;

“ Dari kemarin sakitnya untuk budayanya saya kurang paham tapi untuk layanan sudah baik, tapi lama untuk mendapatkan ruangan ketika sudah ditetapkan mau dirawat tapi di IGD lama menunggu dan dari kemarin malam sampai pagi ini (sekitar jam 11.00 wib) belum ada dokter yang berkunjung cuma kemarin sore ada suster kasih obat di infus.²¹

Informan lain yakni Bapak Subandi kepala ruangan jantung mengatakan hal yang tidak jauh berbeda dengan bapak Soni Informan dari bagian ruangan anak. Beliau mengatakan sebagai berikut;

“Dalam memberikan layanan sama saja tidak ada perbedaan baik layanan dan obat-obatan.. kalau dari segi administrasi juga sama saja. BPJS setelah dokter diizinkan pulang maka boleh pulang tapi kalau pasien umum ada tambahan rincian. Untuk membayar secara umum. Kalau disini kelas 1 ada 3 tempat tidur kelas 2 2 tempat tidur 1 kamar dan ada kelas 3 ada 3 kamar. Sering penuhnya ruangan yang membuat layanan menjadi terhambat. Bahkan ada yang tidur di bed diluar ruangan karena keterbatasan ruangan bahkan pernah kami titipkan keruangan lain sampai sehari-hari. Untuk IGD memang terkadang kewalahankarena sdm terbatas sehingga sering menjadi keluhan..”²²

c) . Sarana dan Prasarana

Adapun sarana dan prasarana RSUD A Yani Kota Metro sbb: Fasilitas sarana dan Prasarana rumah sakit yang mendukung kegiatan operasional rumah sakit antara lain sebagai berikut :

²⁰ “Wawancara Dan Observasi Langsung Kepada Bapak Soni Selaku Kepala Ruangan Rawat Inap Anak Rsu A. Yani Pada Tanggal 14 Maret 2023.”

²¹ “Wawancara Dan Observasi Langsung Kepada Ibu Arum Pasien Yang Berasal Dari Metro Utara Pada Tanggal 14 Maret 2023,” n.d.

²² “Wawancara Dan Observasi Langsung Bapak Subandi Kepala Ruangan Jantung Yang Berasal Dari Metro Utara Pada Tanggal 14 Maret,” n.d.

Tabel 4 Sarana dan Prasarana (Jumlah Tempat Tidur)

NO	KELAS/TIPE	JUMLAH	KETERANGAN
1	KELAS 1	45	R.Perawatan
2	KELAS II	51	R.Perawatan
3	KELAS III	84	R.Perawatan
4	KELAS VIP	25	R.Perawatan
		205	

Sumber: Dokumentasi RSUD A Yani Kota Metro Tahun 2023

Sarana adalah alat yang secara langsung dapat mendukung tercapainya tujuan pendidikan, misalnya ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya sedangkan prasarana adalah alat yang tidak secara langsung dapat mendukung tercapainya tujuan seperti lokasi/tempat, lapangan olahraga, uang dan sebagainya²³ ().⁽²⁾ Dalam kegiatan penelitian ini berdasarkan hasil observasi yang ada sarana dan prasarana belum bisa dikatakan baik. Ada beberapa data yang peneliti lihat. Data penelitian dilakukan dengan melihat observasi dilapangan. Adanya kekurangan ruangan seperti pada ruang rawat jantung dirumah sakit A. Yani. Bagian khusus Jantung terdiri dari enam ruangan yang disulap menjadi ruangan kelas 1, kelas 2 dan kelas 3. Jika terjadi pasien yang melebihi kuota ruangan maka menurut Bapak Kepala Rawat Inap Jantung maka pasien yang kelebihan tersebut di letakan dikoridor antara ruangan rawat inap kelas 1,2 3 dan ruangan poli umum. Poli umum yang bersebelahan dengan ruangan Kepala Ruangan beserta para pegawai ruangan rawat jantung dan ruangan rawat inap baik ruangan rawat inap kelas 1,2 dan 3.

Dengan melihat data diatas tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di ruangan Poli dan Ruang Rawat Jantung masih sangat minim. Ini berhubungan dengan pelayanan public khususnya Ruangan Rawat Inap Jantung. Ini menunjukkan sarana dan prasarana sebaiknya ada peambahan ruangan baik ruang rawat inap kelas 1, 2 maupun kelas 3. Kejadian dilapangan ketika terjadi kelebihan pasien maka tidak jarang pasien dititipkan keruangan lain. Atau meminjam bad, bad yang bisa dipakai untuk pasien rawat Jantung.

Selain itu data-data RSUD A Yani baik itu alat maupun lokasi peneliti jabarkan sebagai berikut sebagai gambaran pelayanan. Beberapa layanan yang diberikan rumah sakit ini memang mengalami kemajuan menurut beberapa informan terutama informan yang berasal dari pegawai RSUD A Yani Kota Metro. Dimana RSUD ini selalu

²³ “Daryanto Dalam Syafaruddin Dkk, 2016:156 Dalam Skripsi Ati Gus Setianingsih. Nalisis Kelayakan Sarana Dan Prasarana Ruang Praktik Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran Di Smk Widya Prajaungaran. Skripsi. 2020,” n.d.

memberikan layanan yang berinovasi seperti layanan-layanan pendaftaran online akan tetapi terdapat kelemahan pada sarana dan prasarana dirumah sakit ini. Menurut hasil pengamatan peneliti ada bangunan bangunan baru akan tetapi pada kondisi kondisi penting masih terdapat kekurangan ruangan khususnya.

d) Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisikan langkah-langkah yang dibuat oleh perusahaan untuk memberikan arahan kepada pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan adanya SOP pada perusahaan diharapkan dapat memberikan arahan bagi para pegawai selaku penyelenggara operasional agar pekerjaan yang dilakukan mampu memenuhi standar dan mencapai tujuan lembaga²⁴ Berdasarkan Keputusan Walikota Metro tentang Tugas Pokok, tugas pokok RSUD Jend. A. Yani adalah melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Kota Metro dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan rujukan dan melaksanakan tugas-tugas pengobatan, pemeriksaan kesehatan, perawatan, bimbingan dan latihan, pemulihan kesehatan, rehabilitasi kesehatan dan semua pelayanan dibidang kesehatan. Dalam melaksanakan tugas pokok, RSUD Jend A. Yani menyelenggarakan fungsisebagai berikut; 1) Melaksanakan pelayanan medis dan penunjang medis yang sebaiknya kepada masyarakat, 2) Memberikan pelayanan perawatan dan pemulihan kesehatan secara paripurna kepada masyarakat, 3) Memberikan pelayanan penyuluhan kesehatan, pendidikan dan latihan bagi masyarakat, serta penelitian-penelitian guna peningkatan pelayanan.

Menurut hasil penelitian peneliti mewawancarai informan yakni ibu Tatu Pegawai RSUD A Yani Kota Metro. Beliau mengatakan beberapa jawaban mengenai hal Standar pelayanan dirumah sakit sebagai berikut;

‘Untuk SOP-SOP setiap layanan itu berbeda bu.. tergantung bagiannya misalnya bagian anak ya SOP nya bagian anak, misalnya layanan didepan (loket) itu juga ada sendir. Seperti kita tahu kalau pelayanan itu pasti ada bu SOP dari rumah sakit. Sebenarnya banyak sih yang bisa saya contohkan nah tergantung dari bagian apanya. Kalau dirumah sakit ini sih menurut saya sudah bagus SOP-SOP

²⁴ Undang-undang No 40 Tahun 2004, “Tentang Jaminan Sosial Nasional.”

nya memang di buat berdasarkan bagian-bagian yang pas.

Tabel 5

Data Ketercapaian RSUD Tahun 2022

Sasaran	Indikator Kinerja Utama(IKU)	Target	Realisasi	Persen
Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan sesuai standar	Indeks Kepuasan Masyarakat	81%	81,84%	100%
	Tingkat Akreditasi Rumah Sakit	Utama	Utama	100%
	Rumah Sakit Pendidikan Utama	Pendidikan Utama	Pendidikan Utama	100%
	Tingkat Kemandirian Keuangan Rumah Sakit (TKK)	100%	100%	100%

Sumber : Dokumen RSUD A. Yani tahun 2022

Dalam memberikan layanan tentu tidak hanya berdasarkan sikap dan penerimaan dari pasien maupun petugas akan tetapi juga harus mengacu pada standar-standar layanan yang ada pada lembaga tersebut. Adapun hasil dari capaian dan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan informan didapatkan bahwa pelayanan dengan standar sudah dilakukan dengan baik sekali terlihat dari data capaian yang peneliti dapat dari RSUD A Yani tersebut menunjukkan sekali adanya hasil layanan yang sempurna. Akan tetapi peneliti mengaitkan pelayanan publik itu sendiri berdasarkan teori pelayanan apapun SOP yang ada dalam suatu lembaga. Agung kurniawan²⁵, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan²⁶

e) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur kinerja pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Sebagai wujud dari

²⁵ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta, 2005).

²⁶ Kurniawan.

penyelenggaraan Negara yang demokrasi, maka masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan terhadap nilai (*value*) dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.²⁷ Berdasarkan hasil penelitian dalam hal pengelolaan pengaduan layanan rumah sakit terdapat masalah seperti masyarakat mengeluhkan sistem BPJS Kesehatan seperti sistem online yang sering *delay*. Kemudian hal lain seperti sistem rujukan yang tidak praktis sehingga harus bolak balik untuk pengurusannya. Berbeda dengan data yang ada pada RSUD A Yani yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat sudah maksimal, seperti pada data dibawah ini;

Tabel 7.

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Sasaran	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target	Realisasi	%
1	Meningkatnyamutu pelayanankesehatansesuai standar	Indeks 1. kepuasan Masyarakat	81%	81,84%	100%

Sumber : Dokumen RSUD A Yani Taahun 2022

Hal ini juga ditunjukkan dari dokumen RSUD A Yani terkait Perbandingan Rata-rata indeks survey kepuasan masyarakat Tahun 2020,2021,dan 2022

Tabel. 8

Perbandingan Rata-rata indeks survey kepuasan masyarakat

Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target Nasional	HASIL (Tahun)		
		2020	2021	2022
Rata-rata indeks survey kepuasan masyarakat	81%	82,13%	81,10%	81,84%

Sumber : Dokumen RSUD A Yani Tahun 2022

Dalam keterangannya pencapaian indikator indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 mencapai 82,13% dan tahun 2021 turun menjadi 81,10% namun mengalami peningkatan pada tahun 2022 menjadi 81,84%. Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat ini berkaitan dengan Kualitas pelayanan rumah sakit meningkat seiring dengan penambahan jumlah sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang bertambah

²⁷ Hiasinta Sabeni and Emei Dwinanarhati Setiamandani, "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *Jisip* 9, no. 1 (2020).

baik. Hasil observasi peneliti memang ada beberapa bagian yang mengalami peningkatan kualitas layanan seperti ruang rawat inap anak layanan yang diberikan sudah dapat dikatakan cukup baik Karena sarana yang peneliti lihat dilapangan seperti ruang perawatan maupun pelayanan lainnya. Ada juga tempat yang memang dkhhususkan untuk anak-anak bermain sehingga ini menurut peneliti membawa kebaikan bagi psikologis anak dan orangtua karena tidak selalu tegang karena kondisi anak dan orangtua karena sakit yang dideritanya akan tetapi juga ada hal lain yakni pilihan tempat untuk menghibur si pasien sehingga rilek dan bisa bermain walaupun pasien sedang sakit. Akan tetapi juga ada hal yang menurut peneliti belum sesuai untuk pelayanan di bagian depan/loket pendaftaran rawat jalan sikap para pelaksana belum mencerminkan pelayanan prima dan etika yang professional karena masih ditemui petugas yang berbicara keras dan kurang enak didengar sehingga layanan menjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan. Analisis peneliti ini bisa jadi ditinjau dari budaya organisasi juga bisa ditinjau dari profesionalitas kerja dan lainnya.

f) Pengendalian dan Evaluasi SDM

Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen layanan public adalah sumber daya manusia atau human *resources* baik²⁸ yang dalam hal ini terdiri dari pegawai RSUD A Yani seperti perawat, pegawai admisi, dokter dan pegawai lainnya. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu Rumah Sakit Umum Daerah.

Tabel 9

Perbandingan Tingkat Akreditasi RSUD Jenderal Ahmad Yani
Tahun 2018, 2019, 2020, 2021 dan 2022

Indikator Kinerja Utama(IKU)	Target Nasional	HASIL (Tahun)				
		2018	2019	2020	2021	2022
Tingkat Akreditasi RS	Terakreditasi	Paripurna	Utama	Utama	Utama	Utama

Sumber : Dokumentasi RSUD A Yani 2022

Dari uraian tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan tingkat akreditasi RSUD A Yani Kota Metro 5 tahun terakhir dari tahun 2018 ke tahun 2019 hingga tahun 2022 yaitu dari tingkat paripurna menjadi tingkat Utama,hal tersebut berkaitan dengan :

²⁸ “Indri Fatia Hapsari. Skripsi. Implementasi Program Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani.2023.45,” n.d.

1) Kurang patuhnya petugas dalam melaksanakan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berkaitan dengan pelayanan medis, perawatan dan manajemen. 2) Kurangnya komitmen dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan akreditasi Rumah Sakit. 3) Kurangnya supervisi dalam menjalankan Standar pelayanan sesuai dengan pedoman survei akreditasi nasional RSUD A Yani Kota Metro.

KESIMPULAN

Layanan BPJS pada RSUD A Yani diberikan sama akan tetapi masalah yang terjadi pada layanan sarana prasarana, sikap petugas, SDM yang kurang dan sistem layanan pengaduan yang masih belum dievaluasi. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Rumah Sakit A. Yani Kota Metro perlu membuat model layanan yang efektif untuk menyelesaikan masalah layanan. Model IKEP yang sudah diuraikan diatas diharapkan dapat menjadi rujukan dalam membenahan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- “BPJS,” n.d. <https://peraturan.go.id/Id/Uu-No-24-Tahun-2011>.
- BPJS. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs), n.d.
- “Daryanto Dalam Syafaruddin Dkk, 2016:156 Dalam Skripsi Ati Gus Setianingsih. Nalisis Kelayakan Sarana Dan Prasarana Ruang Praktik Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran Di Smk Widya Prajaungaran. Skripsi. 2020,” n.d.
- “Data Diolah Dari Beberapa Sumber Referensi Terkait Pelaksana Pelayanan Jaminan Kesehatan Bpjs Dalam Upaya Peningkatan Kesetaraan Pelayanan,” n.d.
- Gaebler, David Osborne dan Ted. *Reinventing Government, Laboratories of Democracy, Dalam Yermias T. Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori Dan Issue*. Yogyakarta: Gaya Media, 2004.
- Gusnita, Ari. *Analisis Implementasi Jaminan Sosial Nasional Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs) Kota Metro*. Bandung: Proceeding Snapp, 2017.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- “Humas Rs. Ahmad Yani Metro Data Diambil Pada Bulan Maret 2023 Oleh Peneliti,” n.d.
- “Indri Fatia Hapsari. Skripsi. Implementasi Program Employee Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani. 2023.45,” n.d.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, 2005.
- Ria. “Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau

- Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Sakit Daerah Abdoel Moeloek Provinsi Lampung.” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.
- Sabeni, Hiasinta, and Emei Dwinanarhati Setiamandani. “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jisip* 9, no. 1 (2020).
- Sakti, Kuncoro. “Prospek Pembiayaan Kesehatan Melalui Asuransi Kesehatan Sosial Di Kabupaten Bantul.” *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2003.
- Solechan., S. “S. Solechan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(Bpjs) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik.” *Administrative Law And Governance*, 2019.
- Tahun 2011, Undang-Undang No 24. “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial,,” n.d.
- Undang-undang No 40 Tahun 2004. “Tentang Jaminan Sosial Nasional,,” n.d.
- “Wawancara Dan Observasi Langsung Bapak Subandi Kepala Ruangan Jantung Yang Berasal Dari Metro Utara Pada Tanggal 14 Maret,,” n.d.
- “Wawancara Dan Observasi Langsung Ibu Ema Kepala Bagian Diklat Dan Penelitian Rsu A. Yani Pada Tanggal 14 Maret 2023,,” n.d.
- “Wawancara Dan Observasi Langsung Kepada Bapak Soni Selaku Kepala Ruangan Rawat Inap Anak Rsu A. Yani Pada Tanggal 14 Maret 2023,,” n.d.
- “Wawancara Dan Observasi Langsung Kepada Ibu Arum Pasien Yang Berasal Dari Metro Utara Pada Tanggal 14 Maret 2023,,” n.d.
- Widada, Trisna, Agus Pramusintom, and Lutfan Lazuardi. “Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsud Hasanuddin Damrah-Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu).” : : *Jurnal Ketahanan Nasional* 23, no. 2 (2017).