

**KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARAAN
JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Program Strata Satu
Program Studi Administrasi Negara*



**OLEH:
JAKA SAPUTRA
NPM : 200411028**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT
UMUM KAB. KUANTAN SINGINGI
NAMA : JAKA SAPUTRA
NPM : 200411028
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PEMBIMBING II



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

TANDA PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 26

Bulan : September

Tahun : 2024

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

1. EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
2. SARJAN.M, S.Sos., M.Si
3. DESRIADI, S.Sos., M.Si



Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

**KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARAAN
JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

ABSTRAK

Oleh :

**JAKA SAPUTRA
NPM :200411028**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dan kegiatan penelitian dilakukan pada bulan februari tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dan apa aspek aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yaitu 1. *Tangible* (bukti langsung) 2. *Responsiviness* (kehandalan) 3. *Assurance* (jaminan) 4. *Emphaty* (kepedulian). Berdasarkan hasil rekapitulasi penelitian tanggapan responden mengenai keempat indikator tersebut tanggapan responden berada dari kategori Kurang baik, dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Bagi peserta BPJS Kesehatan Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi di katagorikan dalam Kurang Baik di dalam melaksanakan pelayanan Kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, BPJS

**QUALITY OF USER SERVICES OF THE HEALTH SOCIAL SECURITY
ADMINISTERING AGENCY (BPJS) AT TALUK KUANTAN GENERAL
HOSPITAL**

ABSTRAK

Oleh :

**JAKA SAPUTRA
NPM :200411028**

This research was conducted at the Teluk Kuantan Regional General Hospital, Kuantan Singingi Regency and research activities were carried out in February 2024. This research aims to find out what the quality of health services is for participants of the Social Security Administering Agency at the Teluk Kuantan Regional General Hospital and what aspects are needed. Influence the quality of health services for participants of the Social Security Administering Agency at the Teluk Kuantan Regional General Hospital by using service quality indicators, namely 1. Tangible (direct evidence) 2. Responsiveness (reliability) 3. Assurance (guarantee) 4. Emphaty (concern). Based on the results of the research recapitulation of respondents' responses regarding the four indicators of respondents' responses being in the quite Not Good, it can be concluded that the quality of health services for inpatient BPJS Health participants at the Teluk Kuantan Regional General Hospital, Kuantan Singingi Regency is categorized as not Good in providing services.

Keywords: Quality, Service, BPJS

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh

pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan

Dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes, satu hal yang belakangan ini yang sering dipermasalahkan dalam bidang Pelayanan Umum (*Publik Service*), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Oleh karena itu, maka rumah sakit sebagai salah satu prasarana kesehatan yang melayani perseorangan dengan reaksi yang cepat dan efektif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan Pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Hal ini juga di ikuti oleh Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang menetapkan

bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Karena itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat. Begitu pula, setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan RSUD Teluk Kuantan. RSUD Teluk Kuantan adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). Salah satu tujuan negara yang tertulis dalam Pembukaan UUD adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk itu dalam perubahan ke-empat UUD (2002) dikatakan, bahwa setiap warga negara berhak memperoleh jaminan sosial yang memungkinkannya untuk hidup secara layak sebagai manusia (pasal 28H dan 34). Ini mempertegas Tap MPR No. X/MPR/2001 yang menugasi presiden untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional yang memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat 14 secara menyeluruh dan terpadu. Berdasarkan ini dibuatlah UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

Nasional. Namun Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan baru terbentuk sepuluh tahun kemudian (2014), yang merupakan suatu badan hukum publik yang bekerja berdasarkan prinsip gotong-royong, nirlaba, keterbukaan, akuntabilitas yang hasilnya dipergunakan seluruhnya untuk kepentingan peserta. Sebelum tahun ini, yakni sejak 2005, penjaminan kesehatan dilakukan oleh PT Askes, namun khusus untuk warga miskin. PT Askes inilah yang kemudian berubah menjadi BPJS.

untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan adalah program Jaminan Kesehatan Nasional. JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah sebuah program untuk memberikan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran ataupun iurannya dibayar oleh pemerintah. Program Jaminan Kesehatan Nasional ini merupakan implementasi dari UU No. 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial dan UUD 1945 pasal 28H ayat 3.

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Taluk Kuantan 2023.

no	Kunjungan Pasien Bpjs	Tahun 2023				
		Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Total

1	Kunjungan pasien Rawat Inap	1032	1194	1539	1326	5091
---	-----------------------------	------	------	------	------	------

Sumber : Data kunjungan Rawat inap rumah sakit umum taluk kuantan

Namun didalam pelaksanaannya, masih banyak terjadi masalah yang terjadi di daerah-daerah terkait kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional, termasuk di Kota Kuantan Singingi, Permasalahan yg sering dikeluhkan oleh pasien BPJS Kesehatan merupakan persoalan pelayanan yg diberikan. Keluhan dari pasien BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan, waktu pelayanan yg lama serta layanan untuk obat yg terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yg bayar langsung. pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat masih kurang serta belum terwujudnya efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan yang mudah, murah dan merata yang ditandai oleh berbagai kasus antara lain, pasien sering ditelantarkan dokter dan perawat, pelayanan gawat darurat lamban, birokrasi pelayanan kesehatan yang sulit, antrian fasilitas UGD yang terbatas, kualitas obat-obatan kurang baik dan stoknya habis, rawat inap dan rawat jalan terbatas, standar pelayanan minimum kesehatan yang tidak difahami, biaya pengobatan relatif mahal, dan sebagainya.

Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi. Pasalnya pelayanan di RS tersebut tidak memenuhi kebutuhan pasien oleh petugas atau perawat. Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan

penelitian yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TALUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Taluk kuantan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Taluk kuantan ?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis Penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Taluk kuantan dan diharapkan menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian yang membahas topik yang sama.
2. Manfaat Praktis Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi mengenai Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kuantan Singingi sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu

pelayanan kesehatan

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Kualitas Pelayanan bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Teluk Kuantan Berdasarkan hasil penelitian yang telah direkapitulasi dari jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Melalui Keempat Indikator, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Masih Kurang baik

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran/masukan berupa :

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan rutin melakukan pelatihan agar pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak terutama pasien BPJS Kesehatan.
2. Pihak BPJS juga harus memastikan bahwa pesertanya mendapatkan hak dan dilayani secara baik sebagaimana mestinya dan diharapkan memaksimalkan sosialisasi yang merata kekecamatan mengenai jaminan kesehatan agar masyarakat/peserta BPJS lebih memahami dan mengerti hak, kewajiban dan manfaat yang diperolehnya.
3. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan untuk lebih meningkatkan perhatiannya dalam bidang kesehatan dengan memberikan dana yang cukup sesuai dengan yang dibutuhkan oleh rumah sakit dan mencairkan dana tepat waktu agar keperluan rumah sakit dapat terpenuhi sehingga pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan diharapkan segera menambah jumlah tenaga medis, karena di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan saat ini kekurangan tenaga medis khususnya Dokter Spesialis.
4. Kepada masyarakat hendaknya berinisiatif untuk mencari informasi terkait BPJS Kesehatan mulai dari prosedurnya, persyaratan mendapatkan pelayanan, hingga hal-hal apa saja yang menjadi tanggungan maupun hal yang tidak ditanggung BPJS Kesehatan, agar tidak terjadi kesalah pahaman dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Dari Buku

- Ahmad Mustanir. 2022. *Pelayanan Publik*, Jawa Timur : CV.Penerbit Qiara Media
- Amirul Mustofa. 2019. *Administrasi pelayanan kesehatan Masyarakat*. Bandung : Jakad Media Publishing
- Amiruddin. 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta. TegalayyangCatuharjo.
- Gemy nastity Handayani. 2020. *Kualitas Pelayanan Farmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creatif : Malang
- Hayat, 2017. *Manajemen pelayanan publik*, Depok : Rajawali Pers
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- John Amos, 2022. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Sumatera Barat: PT.Global Eksekutif Teknologi
- Fitriandi, Primandita dkk. 2022. *Metode riset bisnis*. Depok. Khalifah Medika
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Juharni. 2015. *Pengantar ilmu administrasi negara*.Makassar : CV Sah Media
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara : Bandung
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Skripsi

- Wiwik Oktafianti 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pada Ruamah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*

Jurnal dan Artikel

- Ahmad Rikal, Febri Yuliani, 2021. *Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Terhadap Pasien Bpjs Di Kabupaten Kuantan Singingi*
- Vabella mira besyta, 2016. *Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016*

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan public
Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan
Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan social
UU No. 4 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1)
Menurut Undand-undand Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003