

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM GARAM
KALIANGET (STUDI KOMPARATIF PASIEN BPJS DAN NON
BPJS)
QUALITY OF HEALTH SERVICES FOR
INPATIENTS AT ISLAMIC HOSPITAL GARAM KALIANGET
(COMPARATIVE STUDY OF BPJS AND NON BPJS PATIENTS)**

Oleh:

Arie Surya Ramadhan

Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, administrasi publik, universitas wiraraja madura

Email : ariesurya35@gmail.com

Abstract

As a state-owned enterprise (BPJS) specifically assigned by the government for the people of Indonesia in providing health insurance. The health insurance program through BPJS began in 2014 through the legal basis of Law Number 24 of 2011 as a transformation of PT Askes (Persero). The establishment of BPJS is expected to serve all Indonesian people, especially those who have become BPJS health participants. Based on the problems or phenomena that have been explained by the researcher, the problem of this study measures the quality of health services to BPJS and Non BPJS patients at RSI Kalianget. The purpose of this research is to find out the comparison of health services for BPJS and Non-BPJS patients at RSI KALIANGET. The research method used is a qualitative method with a comparative study. Data analysis techniques used include Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing. The results of this study are reviewed from the researcher's focus which links transparency, participation, accountability, and equality of rights, so that the quality of health services for inpatients does not differ in services for BPJS and Non-BPJS Health patients at RSI Garam Kalianget.

Keywords: *service quality, comparative study, BPJS*

Abstrak

Sebagai badan usaha milik negara (BPJS) ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk rakyat Indonesia dalam memberikan jaminan kesehatan. Program jaminan kesehatan melalui BPJS mulai diselenggarakan pada tahun 2014 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Dibentuknya BPJS diharapkan dapat melayani seluruh penduduk Indonesia, khususnya yang telah menjadi peserta BPJS kesehatan. Berdasarkan permasalahan ataupun fenomena-fenomena yang telah di jelaskan oleh peneliti, maka permasalahan dari penelitian ini mengukur kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS dan Non BPJS di RSI Kalianget. Tujuan dari peneliti ini untuk mengetahui perbandingan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS dan Non BPJS di RSI KALIANGET. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan studi komparatif. Teknik analisa data yang digunakan diantaranya Reduksi data, Data Display, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini ditinjau dari fokus peneliti yang mengaitkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesamaan hak ini maka kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap tidak ada perbedaan pelayanan bagi pasien BPJS maupun Non BPJS Kesehatan di RSI Garam Kalianget.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, studi komparatif, BPJS*

1. Pendahuluan

Peran pemerintah terhadap warga negaranya adalah memberikan pelayanan, salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat sehingga merupakan tugas pemerintah bisa menjamin dan memberikan pelayanan di bidang kesehatan. Oleh karena itu pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang kesehatan ini pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah mampu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, sehingga tercapai kesejahteraan masyarakat yang adil, merata dan berkualitas.

Berdasarkan hal tersebut, salah satunya adalah pemerintah mewajibkan seluruh warganya untuk ikut serta sebagai peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Adapun dasar pembentukan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dimulai saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor: 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional.

RSI Garam Kalianget adalah salah satu rumah sakit besar di Kabupaten Sumenep yang menerapkan program dari pemerintah, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sebagai upaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit ini menjadi faktor krusial bagi kepuasan dan kesejahteraan pasien, baik yang menggunakan layanan BPJS maupun non-BPJS.

Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan di RSI Garam Kalianget meliputi ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, kelengkapan fasilitas medis dan infrastruktur, prosedur operasional standar yang jelas dan efisien, serta manajemen yang baik dalam mengelola pelayanan kesehatan. Dengan memahami perbedaan ini, diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pihak rumah sakit dan

pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan ataupun fenomena-fenomena yang telah di jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS dan Non BPJS di RSI Kalianget?

Tujuan Penelitian

Setiap pembahasan tentunya memiliki tujuan tertentu adapun tersebut yaitu: Untuk mengetahui perbandingan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS dan Non BPJS di RSI KALIANGET.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan sebagai bahan masukan yang dapat digunakan bagi pihak pihak yang terkait dan terlibat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penalaran, pola pikir dinamis dan untuk mengetahui kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu Administrasi yang diperoleh selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja.

Manfaat praktis

1. Bagi penulis
Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai perlindungan hukum terhadap jaminan kesehatan yang dilaksanakan oleh BPJS.
2. Bagi Masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada masyarakat untuk mengetahui kebijakan bagaimana yang baik untuk meningkatkan perlindungan

hukum terhadap jaminan kesehatan yang dilaksanakan oleh BPJS.

2. Tinjauan Teoritis

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan memberikan suatu dorongan khusus untuk para masyarakat yang menjalin ikatan relasi menguntungkan dalam jangka panjang dengan rumah sakit. Hal Ini memungkinkan Manajemen pelayanan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan masyarakat yang pada gilirannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. atau memeberikan kualitas terbaik guna mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan prima (Tamami, 2020), yaitu:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat mudah, terbuka dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

3. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan studi komparatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan dunia sosial, serta perspektifnya dalam konteks konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan manusia yang diteliti. Penelitian ini akan difokuskan terhadap kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat

jalan studi komparatif pasien pengguna BPJS Dan Non BPJS Kabupaten Sumenep.

4. Hasil dan pembahasan

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti di RSI Garam Kalianget, terkait judul kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap pada rumah sakit islam garam kalianget (studi komparatif pasien bpjs dan non bpjs), dalam teori (Tamami, 2020). Menjelaskan ada 4 kualitas terbaik guna mencapai kepuasan pasien antara pasien BPJS dan non BPJS kesehatan. Dalam penelitian saya mengembangkan dana menerapkan tujuan dan fungsional yang konsisten secara kolektif yang dikemukakan oleh tammami terdapat keseuaian dalam penerapan yang sesuai dengan yang dikemukakan. RSI Garam Kalianget terbuka dalam kondisi pasien dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien dan masyarakat. dan Pengguna BPJS maupun Non-BPJS tidak memiliki pembeda dalam pelayanan semua diberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Seperti halnya dalam memberikan Pengisian dalam kotak saran yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit, tentunya dijadikan sarana rekontruksi yang memabangun bagi pihak rumah sakit. Serta Penerapan prinsip kesamaan hak memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan medis mereka, tanpa diskriminasi.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur Kualitas Pelayanan seperti Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, Dan Kesamaan Hak di RSI Garam Kalianget.

1. Kualiatas Pelayanan dalam konsep Transparansi pihak rumah sakit dalam menjelaskan kondisi pasien kepada pasien ataupun keluarga dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh keluarga maupun pasien. Keterbukaan dalam menjelaskan kondisi pasien salah satu bentuk yang diperlukan.

2. Kualitas Pelayanan dalam konsep akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan di RSI Garam Kalianget mencakup tanggung jawab rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien dan masyarakat. penilaian hasil Observasi yang dilakukan peneliti bahwa kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, ditemukan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara pasien yang menggunakan layanan BPJS dan pasien yang menggunakan layanan non-BPJS. pegawai Rumah Sakit Islam Kalianget melihat bahwasannya tanggung jawab atau penerapan sebagai instansi sesuai tanpa adanya perbedaan antara pasien pengguna BPJS dan pasien Non BPJS Kesehatan.
3. Kualitas Pelayanan berfokus terhadap partisipasi masyarakat yang diberikan pihak rumah sakit (RSI Garam Kalianget). Pengguna BPJS maupun Non-BPJS tidak memiliki perbedaan dalam pelayanan semua diberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Seperti halnya dalam memberikan Pengisian dalam kotak saran yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit, tentunya dijadikan sarana rekonstruksi yang membangun bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan tingkat pelayanan yang disesuaikan dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien maupun keluarga
4. Kualitas pelayanan dengan keterikatan kesamaan hak bagi seluruh pasien pengguna BPJS maupun pasien Non BPJS. Rumah Sakit Islam (RSI) Garam kalianget menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Hal tersebut dilihat dari penyediaan pelayanan yang tidak hanya mengutamakan

pasien Non BPJS tetapi juga kesetaraan bagi pasien pengguna BPJS. Dengan begitu sesuai dengan hasil Observasi yang dilakukan peneliti di RSI bahwasannya menerapkan prinsip kesamaan hak dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS dan non-BPJS. Penerapan prinsip kesamaan hak memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan medis mereka, tanpa diskriminasi. Ini juga memungkinkan rumah sakit untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan pelayanannya berdasarkan umpan balik dari pasien.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka saran yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Dari segi Transparansi RSI Garam kalianget Perlu adanya ketebukaan terkait skema Biaya yang diberikan kepada pasien terkhusus pada pasien BPJS dan Non BPJS. Dan Memastikan pasien memahami prosedur perawatan dan kondisi kesehatan mereka. Dengan Menyediakan sesi konsultasi yang cukup, dan memberikan informasi tertulis tentang prosedur dan perawatan, dan melatih staf medis untuk berkomunikasi secara efektif. Dengan begitu Pasien merasa lebih percaya diri dan puas dengan perawatan yang diberikan.
2. Menambah fasilitas yang dibutuhkan bagi pasien dengan mengupayakan atau mendahulukan kenyamanan pasien agar pasien yang mengalami kesulitan dalam menentukan ruangan tidak terpaksa menggunakan pembayaran yang tidak mereka inginkan. Atau juga menyediakan fasilitas bagi keluarga yang sedang besuk kepada pasien rawat inap yang sedang dirawat di RSI Garam Kalianget.

3. Mengupayakan segala saran yang diberikan oleh pasien maupun masyarakat terhadap segala sesuatu kendala atau sarana rekontruksi yang memabangun bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan tingkat pelayanan yang disesuaikan dengan keluhan yang di rasakan oleh pasien maupun keluarga. Sehingga Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Di RSI Garam Kalianget menjadikan perubahan yang signifikan.
4. Demi menghilangkan stigma buruk pasien kepada pihak rumah sakit, perlu adanya penghapusan kelas-kelas antara pasien pengguna BPJS, dan juga demi meningkatkan pelayanan standar rawat inap di RSI Garam Kalianget. Dengan penerapan sistem itu maka diharapkan pemerataan kualitas layanan kesehatan dan peningkatan pelayanan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- (Fadjarajani, Indrianu, and S. 10 2019:2). (2015). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(April), 9–32.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2020). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(9), 1756. <https://doi.org/10.20473/vol6iss20199pp1756-1769>
- Ariningtyas, Y. A. (2019). Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta Bpjs Dan Non Bpjs. *Jurnal Medika : Karya Ilmiah Kesehatan*, 4(1), 67–74. <https://doi.org/10.35728/jmkik.v4i1.91>
- Basri, A. (2019). *pelayanan peserta BPJS dibedakan*. Radarmadura.Id. <https://radarmadura.jawapos.com/sumenep/74879864/pelayanan-peserta-bpjs-kesehatan-dibedakan>
- Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rsud Tobelo. *Jurnal Keperawatan*, 7(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24353>
- Blandón-Lotero, L. C., & Jaramillo-Mejía, M. C. (2020). Communities on the move: community participation in health in rural territories of Buenaventura District in Colombia. *International Journal for Equity in Health*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12939-020-01239-8>
- Dr. Rahiman Dani, M. A. (2022). *REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK*. CV. AZKA PUSTAKA. <https://books.google.co.id/books?id=VTZjEAAAQBAJ>
- Dr. Syahrudin, S. E. M. S. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Nusamedia. <https://books.google.co.id/books?id=agNUEAAAQBAJ>
- Hadi, S. (2019). Manajemen Sarana dan Prasarana Penjasorkes di SD Negeri Kota Bengkulu. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 57.
- Hanggoro Dwi Wardana Subandriyo, P. (2015). *Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pacar Keling Surabaya*. <http://repository.unair.ac.id/15967/>
- Harini, L. (2019). *Studi komparatif keputusan Ijtima' ulama komisi Masail Fiqhiyah*. 1–74. [http://etheses.iainponorogo.ac.id/2805/1/Lutvy Harini.pdf](http://etheses.iainponorogo.ac.id/2805/1/Lutvy%20Harini.pdf)
- Kurniawan, Y., Winoto Tj, H., & Fushen, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal*

- Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 74–85.
<https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1939>
- Mustanir, A., Aromatica, D., Utari, D. S., Nugroho, L., Faried, A. I., Kusnadi, I. H., Purnamaningsih, P. E., & Wismayanti, K. W. D. (2023). *Dinamika Administrasi Publik Indonesia*. Global Eksekutif Teknologi.
<https://books.google.co.id/books?id=XsqpEAAAQBAJ>
- Nadialista Kurniawan, R. A. (2021). Studi Komparasi Antara Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Setia Janji. In *Industry and Higher Education* (Vol. 3, Issue 1).
<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Najmah, S. K. M. M. P. H., Dr. Haerawati Idris, S. K. M. M. K., Feranita Utama, S. K. M. M. K., Indah Purnama Sari, S. K. M. M. K. M., Amrina Rosyada, S. K. M. M. P. H., Risda Anjani, S. K. M., Mawaddah Dyah Popita, S. K. M., Ditia Fitri Arinda, S. G. M. P. H., Yeni, S. K. M. M. K. M., & Nurmalia Ermi, S. S. T. M. K. M. (2022). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Interseksi Teori & Aplikasi pada Konteks Indonesia*. CV. Bintang Semesta Media.
<https://books.google.co.id/books?id=h42tEAAAQBAJ>
- NISP, R. O. (2022). *BPJS Adalah: Pengertian, Jenis, dan Layanan yang Disediakan*. Ocnc Nisp.
<https://www.ocncnisp.com/id/article/2022/01/03/bpjs-adalah>
- Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 11(1), 80–85.
<https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Prof. Dr. Munawar Noor, M. S. (2023). *Dinamika Ilmu Administrasi Publik Dalam Merawat Proses Demokratisasi*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=qmjiEAAAQBAJ>
- ratna ekawati, nada nurhalimah. (2020). *Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan*. 6681(3), 483–494.
- Rindi Antina, R. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Silalahi, L. G. (2019). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Sjarif, M. (2020). *Bagaimana Sih Mekanisme BPJS Kesehatan?* Kompasiana.
<https://www.kompasiana.com/muhammadsjarif1027/5e5fc1afd541df50915b7e72/bagaimana-sih-mekanisme-bpjs-kesehatan>
- Syaripudin, U., Badruzaman, I., Yani, E., K, D., & Ramdhani, M. (2020). Studi Komparatif Penerapan Metode Hierarchical, K-Means dan Self Organizing Maps (SOM) Clustering Pada Basis Data. *Jurnal Istek*, 7(1), 132–149.
- Tamami, A. I. (2020). Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif Nps. *Jurnal Penelitian Administrasi*, 6(1), 1–12.
- Topan, R. (2020). *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Rendratopan.Com.
<https://rendratopan.com/2020/07/06/undang-undang-nomor-36-tahun-2009-tentang-kesehatan/>
- WULANSARI, A. S. (2023). *Artikel pengaruh bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan*

pasien serta implikasinya pada kepercayaan. 1–13.

Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76–83.