

Pasien Covid-19 Peserta Badan Jaminan Sosial Kesehatan (Studi Layanan di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang)

Muh. Nur Yamin¹, Herlina Sakawati², Riska Uliarty³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Makassar, Indonesia
nuryamin1@gmail.com¹, herlina.sukawati@unm.ac.id², RiskaUli@gmail.com³

Kata Kunci:
Pelayanan;
Pasien BPJS;
Covid-19.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang, di dalam penelitian menggunakan alat bantu kajian dari Groomros yaitu *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, realibility and trustworthiness, recovery, reputation and credibility*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan teknik analisis data penjodohan pola, variabel-variabel dalam teknik penjodohan pola dengan model ekplanasi tandingan sebagai pola. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Pasien Covid-19 Di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang berada dalam kategori sudah baik jika dilihat dari beberapa indikator yaitu: *professionalism and skill, recovery, reputation and credibility attitudes and behavior, accessibility and flexibility* petugas rumah sakit Massenrempulu dikategorikan baik. *Realibility and trustworthiness* petugas yang ada di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang masuk pada kategori belum memuaskan. Kondisi tersebut menunjukkan Pelayanan Kesehatan peserta badan penyelenggaraan jaminan sosial di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang dikategori baik. Diharapkan pihak Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang terus menjaga serta memperbaiki *professionalism and skill, recovery, reputation and credibility attitudes and behavior, accessibility and flexibility* petugas rumah sakit Massenrempulu dikategorikan baik, dan mengusahakan *Realibility and trustworthiness* agar menjadi lebih baik lagi.

Keywords:
Service;
BPJS patients;
Covid-19.

Abstract: This study aims to determine the services of the Health Social Security Administration at Massenrempulu Hospital, Enrekang Regency, in the study using study aids from Groomros, namely *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility*. This type of research is qualitative research with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. The data obtained from the results of the study were processed using pattern matching data analysis techniques, the variables in the pattern matching technique with a counterexplanation model as patterns. The results of the study showed that the services of the Health Social Security Organizing Agency for Covid-19 Patients at Massenrempulu Hospital, Enrekang Regency were in the good category when viewed from several indicators, namely: *professionalism and skill, recovery, reputation and credibility attitudes and behavior, accessibility and flexibility* of hospital staff Massenrempulu categorized as good. The *reliability and trustworthiness* of the staff at the Massenrempulu Hospital in Enrekang Regency is in the unsatisfactory category. This condition shows that the health services for members of the social security organization at the Massenrempulu Hospital in Enrekang Regency are in the good category. It is hoped that the Massenrempulu Hospital in Enrekang Regency will continue to maintain and improve *professionalism and skills, recovery, reputation and credibility attitudes and behavior, accessibility and flexibility* of Massenrempulu hospital staff categorized as good, and strive for *reliability and trustworthiness* to make it even better.

Article History:
Received : 28-07-2023
Online : 16-08-2023



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



A. LATAR BELAKANG

Wabah Corona Virus Disease (COVID-19) SARS-CoV-2, berdampak secara global ke seluruh dunia. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengumumkan darurat internasional pada 30 Januari 2020 diikuti dengan pernyataan sebagai 'pandemi' pada 11 Maret 2020. Berawal dari kondisi dunia yang dilanda covid-19 yang sangat berdampak pada kesehatan masyarakat tetapi juga jenis pelayanan publik. Dari beberapa jenis pelayanan publik yang ada pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat menarik perhatian masyarakat di era pandemi. Akses layanan kesehatan diterapkan secara darurat oleh sebagian besar negara yang terkena dampak, dengan membatasi kebebasan dalam akses layanan kesehatan seperti karantina yang diberlakukan, isolasi wajib terhadap kasus-kasus yang di curigai. Pelayanan kesehatan merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang bertujuan adalah pelayanan pencegahan dan peningkatan dengan targetnya adalah masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dalam pasal 1 ayat (1) rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah salah satu pelayanan kesehatan yang menerapkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) rumah sakit. BPJS tujuannya untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak untuk setiap anggota keluarganya. BPJS bermaksud bisa memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik dari awal hingga pelayanan paripurna. Penelitian terdahulu Alzasal Kualitas Pelayanan Pasien Covid-19. Hasil penelitian kualitas pelayanan pada pasien Covid-19 di Rumah Sakit Raden Mattahe Provinsi Jambi memiliki kualitas pelayanan yang baik dengan menggunakan prinsip integrasi pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar penanganan Covid-19. Selanjutnya bagaimana dengan pelayanan BPJS kesehatan pasien covid-19 di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang, menjadi kajian penelitian ini.

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan atau sebuah proses. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan sehingga meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2010). Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Sampara, 2000). Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. pelayanan adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Area pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar. Di negara Indonesia, pengertian sistem kesehatan Nasional (SKN) yaitu merupakan suatu tatanan yang mencerminkan upaya bangsanya untuk meningkatkan kemampuan mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai perwujudan kesejahteraan umum (Mubarak, 2005). pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Kualitas suatu hal selalu berkaitan dengan nilai atau kondisi terbaik yang ditunjukkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan syarat bagi masyarakat untuk memperoleh nilai pelayanan atau pelayanan yang terbaik. Sedangkan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2005) dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ada tiga kriteria pokok yaitu *outcome relate* (berhubungan dengan hasil), *process-related* (berhubungan dengan proses) dan *image-related criteria* (berhubungan dengan citra jasa) dan ketiga kriteria tersebut dijabarkan menjadi enam unsur yaitu:

- a. *Professionalism and skill* (profesionalisme dan keahlian) kriteria ini merupakan *outcome-related* (berhubungan dengan hasil) dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, pegawai, sistem operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
- b. *Attitudes and behavior* (sikap dan perilaku) kriteria ini merupakan *process-related criteria* dimana pelanggan merasa bahwa karyawan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
- c. *Accessibility and flexibility* (kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan) kriteria ini merupakan *process-related criteria* dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, pegawai dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah, juga agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
- d. *Reliability and Trustworthiness* (keandalan dan kepercayaan)
Hal ini mencakup kepercayaan penuh pasien terhadap petugas bagian pelayanan administrasi, dokter, dan perawat. Pada kriteria ini apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayai segala sesuatunya kepada penyedia pelayanan yaitu (petugas medis dan non medis).
- e. *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahan masalah)
Mencakup tindakan dari petugas administrasi maupun petugas medis di Rumah Sakit Massenrempulu dalam menghadapi situasi darurat dan bagaimana pihak kepala Rumah Sakit untuk memperbaiki yang terjadi.
- f. *Reputation and Credibility* (nama baik dan dapat dipercaya)
Dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tanggung jawab pada pasien covid-19. Hal ini mencakup tanggung jawab petugas medis dan non medis kepada pasien.

B. METODE

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian. Hasil penelitian berkenaan interpretasi data yang ditemukan dilapangan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, hasil dari gambaran realita empiris fenomena yang terjadi terkait dengan pelayanan BPJS kesehatan pasien Covid-19. Adapun lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Massenrempulu Kabupaten Enrekang. Fokus penelitian pada *Professionalism and skill*, *Attitudes and behavior*, *Accessibility and Flexibility*, *Reliability and Trustworthiness*, *Recovery*, dan *Reputation and Credibility*.

Sumber data, Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang memenuhi kriteria penelitian melalui

teknik wawancara terstruktur secara langsung dan mendalam, dan observasi. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang berkaitan dengan objek penelitian (didapatkan dalam bentuk pustaka atau dokumentasi). Adapun informan unsur pelayanan BPJS kabupaten Enrekang dan pasien pengguna BPJS. Informan pada penelitian ini ditentukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu. Orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan dalam memahami situasi/objek sosial yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Direktur Rumah Sakit Massenrempulu, Wakil Direktur Keuangan, SATGAS Covid-19, serta pasien pengguna BPJS yang pernah terpapar Covid-19 dan dinyatakan sembuh. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cara Member check. Teknik analisis data penelitian ini adalah studi kasus dengan penjadohan pola. Analisis Penjadohan pola dengan model eksplanasi tandingan sebagai pola, adalah membandingkan pola yang didasarkan atas empirik dengan pola yang diprediksikan (atau dengan beberapa prediksi alternatif). Peneliti perlu membandingkan pola yang diprediksi dengan pola empiric (hasil data observasi, wawancara, dan dokumentasi).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap ini peneliti mendiskusikan data hasil penelitian bagaimana pelayanan BPJS kesehatan pasien covid-19 di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang melalui enam indikator: *Professionalism and skill*, yaitu perlakuan seseorang yang merupakan ciri suatu profesi pada suatu bidang tertentu. Peilaian pasien terkait pelayanan yang dirasakan dari penyedia layanan pegawai BPJS, dokter dan para medis dalam memberikan pelayanan memiliki pengetahuan yang baik dan keterampilan yang sesuai, tugas dan tanggungjawab mereka sesuai dengan peraturan rumah sakit atau SOP yang berlaku. Hal ini menandakan bahwa *profesionalism and skill* pada pelayanan di Rumah Sakit Massenrempulu dinilai baik. Selain itu, Zeithamal dan Bitner dalam Arif (2007) adalah kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan. *Attitudes* merupakan kecenderungan individu untuk merespon dengan cara yang khusus terhadap stimulus yang ada dalam lingkungan. Sedangkan *behavior* merupakan hasil dari seluruh pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Tjiptono (2005) *attitude* sebagai bentuk interaksi seseorang terhadap lingkungan sosialnya, ditandai kesediaan dan kemampuan penyedia layanan merespon permintaan konsumen. Selanjutnya *behavior* adalah semua tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas, baik yang dapat diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati. Hasil penelitian menyimpulkan sikap dan perilaku (*attitudes and behavior*) dari penyedia layanan di RS Massenrempulu telah sepenuhnya bersikap dan berperilaku sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan mempertimbangkan jumlah informan yang memberikan tanggapan baik jauh lebih banyak daripada tanggapan kurang baik. *Accessibility* atau kemudahan pencapaian menyangkut sejauh mana pasien dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan fasilitas yang ada. Sedangkan *flexibility* adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda, dan dengan berbagai individu atau kelompok. Hasil penelitian menunjukkan kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan atau *accessibility and flexibility* telah sesuai dengan standar operasional yang ada dengan sinkronnya jawaban antara para pegawai rumah sakit dan mantan pasien Covid-19 di RS Massenrempulu. *Realibility* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Luthfian, 2014). Kehandalan (*realibility*) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Carnevale dan

Wechsler mendefinisikan kepercayaan adalah suatu sikap yang menganggap bahwa individu atau kelompok bermaksud baik, adil, dan sesuai dengan normal etika. Hasil penelitian pegawai mengatakan memberikan pelayanan yang maksimal sedangkan mantan pasien covid-19 mengatakan masih banyak fakta yang di sembunyikan ini. Hal ini belum sesuai dengan kehandalan dan kepercayaan sebagaimana mestinya. *Recovery* Pengendalian Situasi dan Pemecahan Masalah), mencakup Tindakan Tindakan petugas administrasi, medis, dan para medis di rumah sakit dalam menghadapi situasi darurat dan bagaimana pihak rumah sakit memperbaiki kesalahan yang terjadi (Wena, 2012). Sebagai sebuah proses untuk menemukan kombinasi Antara sejumlah aturan yang dapat diterapkan dalam upaya mengatasi situasi yang baru. Hasil penelitian menunjukkan antara pegawai rumah sakit dan mantan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Massenrampulu, *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahan masalah) dalam rumah sakit terbilang baik. Menurut Jasfar (2005), Pemecahan masalah merupakan suatu usaha atau sebuah proses untuk menemukan solusi dari suatu masalah. *Reputation* bagi sebuah instansi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pada penerima layanan terhadap jasa yang telah diberikan oleh sebuah instansi dalam memberikan penilaian pada instansi tersebut (Marthin, 2014). Hasil penelitian menyimpulkan *reputation and credibility* pada rumah sakit massenrempulu sudah sesuai dengan tingkat kepercayaan mantan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, ini menjadikan nama baik Rumah Sakit Massenrampulu Kabupaten Enrekang tetap terjaga dengan baik. reputasi merupakan sebuah pengalaman seseorang terhadap pelayanan yang didapatkan oleh sebuah instansi. Sedangkan *credibility* atau dapat dipercaya atau kepercayaan mencerminkan bahwa jasa atau pelayanan yang diterima oleh penerima jasa dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan (Fajrina, 2012). *Credibility* adalah kualitas, kapabilitas atau kekuatan untuk menimbulkan sebuah kepercayaan. Istilah ini digunakan untuk kesaksian seseorang terhadap sebuah instansi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian disimpulkan bahwa kulaitas pelayanan pasien covid-19 BPJS sudah tergolong baik ditinjau dari indicator *Professionalism and skill, Accessibility and flexibility, Recovery, Reputation and credibility* dikategorikan sudah baik, Meskipun *Attitudes and behavior* dan *Realibility and trustworthiness* pegawai dan petugas yang ada di Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang masuk pada kategori belum memuaskan,

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sampaikan terima kasih kepada Rektor dan Ketua Lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (LP2M) Universitas Negeri Makassar atas bantuan dana penelitian Tahun 202. Terima kasih kepada Kepala dan staf Rumah Sakit Massenrempulu Kabupaten Enrekang, pasien Covid-19, dan mahasiswa yang telah membantu penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajrina, R. (2012). *Pengaruh Perusahaan dan Komunaksi Word-of-mouth Terhadap Pembuatan Keputusan Melamar Kerja*. Jakarta: PPs. Universitas Indonesia..
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Luthfian, P. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP, 2019*. 11-32.
- Moenir, H. A. . (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Marthin, Roy, T. (2014). *Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Program Strata-1 Manajemen Ekonomi dan Bisnis USU*.

- Sampara, Lukman, (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA Lan Press
- Tjiptono, Fandi. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyu Media.
- Wena, M. (2012). *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*; Jakarta. Bumi Aksara
- Arief, (2007). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing
- Mubarak, Ikbal. (2005). *Pengantar Keperawatan Komunitas*. Jakarta : Segung Seto