



## **Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan**

### ***Analysis of Outpatient Services in the Health Insurance Administration Agency Program at Medan Haji General Hospital***

Herlina Wati Pasaribu, Irwan Nasution & Armansyah Matondang\*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu dan Sosial Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

Kesehatan merupakan hal penting bagi setiap orang. Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Kehadiran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menjadi bukti keseriusan Pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dan menyediakan alternatif selain menggunakan asuransi kesehatan. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Pada Program BPJS di RSU Haji Medan. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pasien rawat jalan peserta BPJS, yang diambil secara accidental (kebetulan) dalam kurun waktu 10 hari kerja. Teknik pengumpulan data ada dua data primer dan data sekunder data primer dilakukan dengan cara Kuesioner, Wawancara, dan Observasi. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu Dokumentasi, Studi Kepustakaan, Teknik analisis analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian Pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Haji Medan diklasifikasi jawabanya dimana pelayanan baik sebanyak 15 orang (15,0%), pelayanan cukup baik sebanyak 79 orang (79,0%), dan pelayanan tidak baik sebanyak 6 orang (6,0%). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Rumah Sakit Haji Medan adalah cukup baik.

**Kata Kunci** : Pelayanan; Pasien Rawat Jalan; Program BPJS.

#### **Abstract**

*Health is important to everyone. Health efforts are aimed at improving service quality, equity and reach of health services. The presence of the Social Security Administration Agency (BPJS) of Health proves the seriousness of the Government in providing health services for all Indonesians and provides an alternative to using health insurance. The purpose of this study is To analyze the Service On Outpatient Patients In BPJS Program at Medan Haji General Hospital. The research method used in this research is quantitative descriptive method Samples in this study amounted to 100 outpatients of BPJS participants, who were taken accidentally (within 10 days). Technique of collecting data there are two primary data and secondary data of primary data is done by Questionnaire, Interview, and Observation. Secondary Data Collection Techniques, namely Documentation, Library Studies, Descriptive statistical analysis techniques. The result of the outpatient service at Haji Hospital Medan was classified the answer where the good service was 15 people (15,0%), the good service was 79 people (79,0%), and the bad service was 6 people (6,0 %). Can be disimpulkan that service at Haji Hospital Medan is good enough.*

**Keywords:** Service; Outpatient; BPJS Program.

**How to Cite:** Pasaribu, H.W., Nasution. I., & Matondan., A. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(2) 2021: 168-178.



## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal penting bagi setiap orang. Perlu adanya suatu lembaga pemerintah yang memberikan rasa aman pada masyarakat dalam menjamin kesejahteraan lahir dan batin serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hal ini sesuai dengan ketentuan UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 yaitu "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" (Kemenkes, 2013).

Potensi rumah sakit meliputi seluruh sumber yang dimiliki termasuk semua sumber daya rumah sakit sebagai input, manajemen sebagai proses dan produk pelayanan kesehatan sebagai *outcome* diharapkan dapat menjual produk yang dihasilkan tersebut. Agar tetap dapat bersaing, maka produk yang dihasilkan harus bermutu dan sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sasaran, rumah sakit perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan (Dumapa, 2010).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Angkat, et.al., 2016; Dongoran, et.al., 2018).

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Emilia, et.al., 2019; Nasution & Sinaga, 2014).

Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien.

Kehadiran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menjadi bukti keseriusan Pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dan menyediakan alternatif selain menggunakan [asuransi kesehatan](#). Setiap orang diwajibkan menjadi peserta BPJS agar bisa menikmati layanan kesehatan. Namun, BPJS masih saja menuai keluhan dari masyarakat. Hal tersebut menjadi bukti bahwa BPJS masih jauh dari kata layak.

Sebagai mana tercantum dalam Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, yang di maksud dengan pasien BPJS yakni Peserta Jaminan Kesehatan

yang menerima bantuan iuran dari pemerintah (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) atau peserta mandiri yang terdiri dari PNS, TNI, POLRI. Pasien tanggungan BPJS ini mempunyai hak yang sama dengan pasien umum lainnya untuk menerima pelayanan yang memuaskan dari pihak Rumah Sakit.

Mengingat program pemerintah di bidang Kesehatan ini, merupakan program baru serta bertujuan untuk mengendalikan mutu dan biaya kesehatan, agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, serta mempunyai prospek yang baik bagi Rumah Sakit mengingat program ini wajib bagi seluruh warga Negara Indonesia, maka Rumah Sakit bertanggungjawab untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas agar dipilih oleh masyarakat peserta BPJS (Sari, et.al., 2109; Damanik, et.al., 2018).

Namun hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diamanahkan, banyaknya persoalan mengenai pelayanan Pasien BPJS di Rumah sakit yang sering kita dengar yaitu mengenai akses dan mutu pelayanan rumah sakit. Akses mencakup akses fisik, keuangan dan mental atau intelektual terhadap perawatan dan layanan kesehatan yang tersedia. Namun, layanan yang disediakan dalam suatu institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu, disamping persoalan keterjangkauan dan ketersediaan. Karakteristik itu harus mencakup elemen dan karakteristik mutu. Jika konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang ditawarkan merupakan hal penting dalam layanan kesehatan. Namun, mutu harus berasal dari perspektif konsumen karena mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut (Al Assaf, 2009).

Peserta BPJS sebagai pasien yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit membutuhkan pelayanan kesehatan yang prima untuk proses penyembuhan penyakit yang dialaminya sekaligus mendatangkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap perusahaan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

RSU Haji Medan ialah salah satu Rumah Sakit milik Pemprop Deli Serdang yang berwujud RSU, dinaungi oleh Pemda Propinsi Islam dan termaktub kedalam RS Kelas B. Rumah Sakit ini telah terdaftar semenjak 29/01/2013 dengan Nomor Surat ijin 440.442/9551/VI/TAHUN 2014 dan Tanggal Surat ijin 16/06/2014 dari DINKES PROVINSI SUMATERA UTARA dengan Sifat Tetap, dan berlaku sampai 2019. Setelah mengadakan Metode AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan I ( 5 Pelayanan) akhirnya diberikan status Lulus. RSU ini beralamat di Jl. RS. Haji Medan Estate, Deli Serdang, Indonesia.

Rumah Sakit Umum Haji merupakan bentuk usaha yang bergerak dibidang jasa. Dimana jasa yang ditawarkan adalah jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Haji Medan juga sebagai pusat rujukan yang terpercaya dari Rumah Sakit yang ada di wilayah Sumatera Utara serta masyarakat sekitarnya. Untuk meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap RSUD Haji maka pihak RS lebih mengutamakan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) (Studi Pada RSUD haji Medan).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa. Metode Survei Deskriptif mengukur frekuensi atau durasi tentang pola-pola tertentu dari perilaku atau peristiwa. Studi deskriptif harus kemudian mengukur fenomena tersebut dalam satu acra kuantitatif (Silalahi, 2015).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Haji Medan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah populasi tidak jelas atau tidak pasti yaitu populasi yang keberadaannya dan jumlah anggotanya tidak diketahui secara pasti, tidak jelas keberadaan dan jumlahnya. Untuk mengetahui sampel yang populasinya tidak jelas atau tidak pasti maka teknik pengambilan sampel dengan *Non Probability* artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel (Arikunto, 2010).

Salah satu teknik yang termasuk ke dalam *Non Probability* ini adalah *accidental* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pasien rawat jalan peserta BPJS, yang diambil secara *accidental* (kebetulan) dalam kurun waktu 10 hari kerja (Hardiansyah, et.al., 2019).

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu: Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan alternatif jawaban yang tersedia dalam bentuk angket kepada responden. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu: Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya

ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, et.al., 2019).

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dan kelompok subjek yang diteliti. Yang termasuk dalam analisis data statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi, tabel histogram, mean dan skor deviasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Karakteristik Responden

Data identitas responden yang akan disajikan meliputi jenis kelamin dan umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil yang diperoleh selama penelitian, identitas dari responden dapat diuraikan pada tabel-tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-Laki	53	53,0
2	Perempuan	47	47,0
Total		100	100,0

*Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2018*

Hasil penelitian dari tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dari seluruh responden yang berjumlah 100 orang, dimana responden laki-laki sebanyak 53 orang (53,0%), dan responden perempuan sebanyak 47 orang (47,0%). Jadi dapat disimpulkan bahwa dari pasien rawat jalan di RS. Haji Medan lebih banyak berjenis kelamin laki-laki dibandingkan berjenis kelamin perempuan. Dalam pengobatan, tidak ada perbedaan antara perempuan dan laki-laki.

**Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	f	%
37	<35 Tahun	37	37,0
48	36-45 Tahun	48	48,0
15	> 46 Tahun	15	15,0
Total		100	100,0

*Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2018*

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur responden dimana yang berumur antara <30 tahun sebanyak 37 orang (37,0%), umur 31-45 tahun sebanyak 48 orang (48,0%), dan berumur >46 tahun sebanyak 15 orang (15,0%). Hal ini menunjukkan bahwa dari mayoritas pasien yang berobat di RS. Haji Medan berumur 31-45 tahun. Dalam proses pengobatan, umur bukan merupakan faktor yang membuat hidup seseorang tetap sehat.

**Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	F	%
1	Guru	2	2.0
2	Mahasiswa	12	12.0
3	Pegawai Swasta	14	14.0
4	PNS	16	16.0
5	Tidak Bekerja	22	22.0
6	Wiraswasta	34	34.0
	Total	100	100,0

*Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2018*

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien rawat jalan di RS. Haji Medan, dimana dari 100 orang respoden, 2 orang (2,0%) bekerja sebagai guru, 12 orang (12,0%) bekerja sebagai mahasiswa, 14 responden (14,0%) bekerja sebagai pegawai swasta, 16 orang (16,0%) bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, 34 orang (34,0%) bekerja sebagai wiraswasta, dan 22 orang (22,0%) tidak bekerja. Berdasarkan keanekaragaman jenis pekerjaan yang dimiliki oleh responden maka informasi yang penulis peroleh semakin bervariasi mayoritas responden bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 34 responden (34,0%).

### **Hasil Penelitian Pelayanan Pasien Rawat Rawat Jalan BPJS**

**Keindahan dan Kebersihan Halaman Rumah Sakit.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai keindahan dan kebersihan halaman rumah sakit, dimana dari 100 orang responden, 9 orang (9,0%) menyatakan tidak baik, 16 orang (16,0%) menyatakan cukup baik, 64 orang (64,%) menyatakan baik, dan 11 orang (11,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan baik sebanyak 64%. Hal ini terlihat dengan pasien merasa nyaman pada saat berada di RS. Haji Medan.

**Kebersihan Gedung Rumah Sakit.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai kebersihan gedung Rumah Sakit, dimana dari 100 orang responden, 7 orang (7,0%) menyatakan cukup baik, 61 orang (61,0%) menyatakan baik, dan 32 orang (32,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan baik sebanyak 61%. Hal ini terlihat dengan pasien merasa nyaman pada saat berada di RS. Haji Medan.

**Prosedur Pelayanan Pasien di Bagian Administrasi.** Hasil penelitian dari tabel di atas Prosedur Pelayanan Pasien di Bagian Administrasi, dimana dari 100 orang responden, 5 orang (5,0%) menyatakan tidak mudah, 17 orang (17,0%) menyatakan cukup mudah, 55 orang (55,0%) menyatakan mudah, dan 23 orang (23,0%) menyatakan sangat mudah. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan mudah prosedur pelayanan pasien di Bagian Admnistrasi di RS. Haji Medan sebanyak 23%.

**Kecepatan Pelayanan pada Saat Pendaftaran.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai kecepatan Pelayanan pada Saat Pendaftaran dimana dari 100 orang responden, 12 orang (7,0%) menyatakan kurang cepat, 69 orang (69,0%) menyatakan cepat, dan 19 orang (32,0%) menyatakan sangat cepat. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan cepat pelayanan pada saat pendafatran sebanyak 61%.

**Perhatian Perawat Kepada Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai perhatian perawat kepada pasien, dimana dari 100 orang responden, 9 orang (9,0%) menyatakan tidak baik, 2 orang (2,0%) menyatakan cukup baik, 12 orang (12,%) menyatakan baik, dan 77 orang (77,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan sangat perhatian perawat kepada pasien dapat dilihat sebanyak 77%.

**Keterampilan Perawat di Rumah Sakit.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai keterampilan perawat di Rumah Sakit, dimana dari 100 orang responden, 13 orang (13,3%) menyatakan cukup terampil, 63 orang (63,0%) menyatakan terampil, 24 orang (24,%) menyatakan sangat terampil. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan perawat terampil dalam melayani pasien di RS. Haji Medan dapat dilihat sebanyak 63%.

**Ketangapan Perawat atas Keluhan Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai ketangapan Perawat atas Keluhan Pasien, dimana dari 100 orang responden, 8 orang (8,0%) menyatakan tidak tanggap, 10 orang (10,0%) menyatakan kurang tanggap, 39 orang (39,0,%) menyatakan tanggap, dan 43 orang (77,0%) menyatakan sangat tanggap. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan perawat tanggap atas keluhan pasien dapat dilihat sebanyak 43,0%.

**Komunikasi Perawat dengan Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai komunikasi dengan perawat, dimana dari 100 orang responden, 5 orang (5,0%) menyatakan tidak baik, 24 orang (24,0%) menyatakan cukup baik, 56 orang (56,0%) menyatakan baik, dan 15 orang (15,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan komunikasi perawat dengan pasien baik dapat dilihat sebanyak 56,0%.

**Keramahan dari Petugas dalam Memberikan Pelayanan.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai keramahan dari Petugas dalam Memberikan Pelayanan, dimana dari 100 orang responden, 2 orang (2,0%) menyatakan sangat tidak ramah, 14 orang (14,0%) menyatakan tidak ramah, 5 orang (5,0%) menyatakan cukup ramah, 51 orang (51,0%) menyatakan ramah, dan 28 orang (28,0%) menyatakan sangat ramah. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan petugas ramah dalam memberikan pelayanan dapat dilihat sebanyak 51,0%.

**Kesopanan petugas dalam Memberikan Pelayanan.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai kesopanan Petugas dalam Memberikan Pelayanan, dimana dari 100 orang responden, 12 orang (12,0%) menyatakan tidak sopan, 11 orang (11,0%) menyatakan kurang sopan, 60 orang (60,0%) menyatakan sopan, 60 orang (60,0%) menyatakan sopan, dan 17 orang (17,0%) menyatakan sangat sopan. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan petugas sopan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat sebanyak 17,0%.

**Pelayanan Petugas Administrasi.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pelayanan petugas Administrasi, dimana dari 100 orang responden, 2 orang (2,0%) menyatakan tidak baik, 6 orang (6,0,0%) menyatakan cukup baik, 61 orang (61,0%) menyatakan baik, dan 31 orang (31,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden menyatakan pelayanan petugas administrasi baik dapat dilihat sebanyak 61,0%.

**Kelengkapan Fasilitas yang ada Pada Rumah Sakit.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai kelengkapan fasilitas yang ada pada rumah sakit, dimana dari 100 orang responden, 16 orang (16,0%) menyatakan tidak lengkap, 24 orang (24,0%) menyatakan cukup lengkap, 41 orang (41,0%) menyatakan lengkap, dan 19 orang (19,0%) menyatakan sangat lengkap. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan fasilitas yang ada pada Rumah Sakit Haji Medan lengkap dapat dilihat sebanyak 41,0%.

**Fasilitas yang ada Memberikan Kenyamanan.** Hasil penelitian dari tabel di atas fasilitas yang ada memberikan kenyamanan, dimana dari 100 orang responden, 9 orang (9,0%) menyatakan tidak nyaman, 24 orang (24,0%) menyatakan kurang nyaman, 57 orang (57,0%) menyatakan nyaman dan 10 orang (10,0%) menyatakan sangat nyaman. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Haji Medan memberikan kenyamanan dapat dilihat sebanyak 57,0%.

**Menerima Pelayanan Sesuai dengan yang diinginkan.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai menerima pelayanan sesuai dengan yang diinginkan, dimana dari 100 orang responden, 6 orang (6,0%) menyatakan tidak sesuai, 15 orang (15,0%) menyatakan kurang sesuai, 71 orang (71,0%) menyatakan sesuai dan 8 orang (8,0%) menyatakan sangat sesuai. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Medan sesuai dengan yang diinginkan pasien dapat dilihat sebanyak 71,0%.

**Tahu atau Tidaknya Pemberi Layanan Terhadap Ketentuan Dalam Pelayanan.** Hasil penelitian dari tabel di atas tahu tidaknya pemberi layanan terhadap ketentuan dalam pelayanan, dimana dari 100 orang responden, 6 orang (6,0%) menyatakan tidak tahu, 4 orang (4,0%) menyatakan kurang tau, 74 orang (74,0%) menyatakan tahu dan 16 orang (16,0%) menyatakan sangat tahu. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan tahu tidaknya pemberi layanan terhadap ketentuan dalam pelayanan di Rumah Sakit Haji Medan mengetahui dapat dilihat sebanyak 74,0%.

**Komunikasi Dokter dengan Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai komunikasi dokter dengan pasien dimana dari 100 orang responden, 4 orang (4,0%) menyatakan tidak baik, 12 orang (12,0%) menyatakan cukup baik, 68 orang (68,0%) menyatakan baik dan 16 orang (16,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan Komunikasi Dokter kepada pasien di Rumah Sakit Haji Medan baik dapat dilihat sebanyak 68,0%.

**Penjelasan Dokter Kepada Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai penjelasan Dokter kepada Pasien, dimana dari 100 orang responden, 4 orang (4,0%) menyatakan tidak baik, 5 orang (5,0%) menyatakan cukup baik, 81 orang (81,0%) menyatakan baik dan 10 orang (10,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan Penjelasan Dokter kepada pasien di Rumah Sakit Haji Medan baik dapat dilihat sebanyak 81,0%.

**Sikap dan Kunjungan Dokter Kepada Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai sikap dan kunjungan dokter kepada pasien, dimana dari 100 orang responden, 2 orang (2,0%) menyatakan sangat tidak baik, 8 orang (8,0%) menyatakan cukup baik, 82



orang (82,0%) menyatakan baik dan 8 orang (8,0%) menyatakan sangat sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap dan kunjungan dokter kepada pasien di Rumah Sakit Haji Medan baik dapat dilihat sebanyak 82,0%.

**Pelayanan pada Saat Pengambilan Obat.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai pelayanan pada saat pengambilan obat, dimana dari 100 orang responden, 6 orang (6,0%) menyatakan cukup baik, 59 orang (59,0%) menyatakan baik, dan 35 orang (35,0%) menyatakan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan pelayanan pada saat pengambilan obat di Rumah Sakit Haji Medan baik dapat dilihat sebanyak 35,0%.

**Kerahasiaan Data Pasien.** Hasil penelitian dari tabel di atas mengenai kerahasiaan data pasien, dimana dari 100 orang responden, 1 orang (1,0%) menyatakan tidak rahasia, 11 orang (11,0%) menyatakan cukup rahasia, 55 orang (55,0%) menyatakan rahasia, dan 33 orang (33,0%) menyatakan sangat rahasia. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan data pasien rahasia oleh petugas dapat dilihat sebanyak 55,0%.

**Pembahasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS.** Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat.

Setelah keseluruhan data diperoleh dari penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan analisis data dari efektivitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini variabel dibagi menjadi 20 pertanyaan. Setelah menganalisis data yang didapat dari penelitian, maka diperoleh nilai tertinggi adalah 98 dan nilai terendah adalah 60. Untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumus:

$$I = \frac{R (\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah})}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$I = \frac{98 - 60}{3} = \frac{38}{3} = 12,66$$

Interval tersebut digenapkan menjadi 13, dan dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut:

- Nilai 60-72 Kategori Tidak Baik
- Nilai 73-85 Kategori Cukup Baik
- Nilai 86-98 Kategori Baik

Untuk mengetahui Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Haji Medan, dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban responden seluruhnya dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden**

No	Keterangan	Interval	f	%
1	Baik	86-98	15	15.0
2	Cukup Baik	73-85	79	79.0
3	Tidak Baik	60-72	6	6.0
Total			100	100.0

Sumber : Hasil Kuesioner Penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4, dilihat bahwa pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Haji Medan diklasifikasi jawabanya dimana pelayanan baik sebanyak 15 orang (15,0%), pelayanan cukup baik sebanyak 79 orang (79,0%), dan pelayanan tidak baik sebanyak 6 orang (6,0%). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Haji Medan adalah cukup baik.

Meningkatnya masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan semakin tinggi di tiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat melalui cakupan yang meningkat sangat tajam dari waktu ke waktu. Dengan meningkatnya masyarakat, rumah sakit pemerintah cukup kewalahan melayani pasien atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Selain itu, terdapat kebijakan pemerintah untuk tidak menolak pasien (Siregar, et.al., 2019; Panjaitan, et.al., 2019).

Selain UU dan peraturan-peraturan di atas, rumah sakit juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang mengacu kepada UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan kebijakan pemerintah bahwa rumah sakit tidak boleh menolak pasien dan harus melaksanakan pelayanan yang berkualitas sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pada unit pelayanan kesehatan, penyelenggaraan layanan dimulai sejak pasien masuk hingga keluar dengan mempertimbangkan kaidah pelayanan publik yang mana merupakan pelayanan berkesinambungan yang secara ideal diterapkan dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan prosedur tetap yang diberlakukan di rumah sakit pemerintah.

## **SIMPULAN**

Pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Haji Medan diklasifikasi jawabanya dimana pelayanan baik sebanyak 15 orang (15,0%), pelayanan cukup baik sebanyak 79 orang (79,0%), dan pelayanan tidak baik sebanyak 6 orang (6,0%). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Rumah Sakit Haji Medan adalah cukup baik. Sikap dan perilaku petugas medis sudah cukup baik akan tetapi masih ada beberapa petugas medis dan petugas administrasi yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama tenaga medis yang berusia muda. Respon yang diberikan oleh tenaga medis sudah cukup, serta Sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, kebersihan rumah sakit, kelengkapan fasilitas sudah memadai di RS. Haji Medan, namun masih perlu dimaksimalkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atep, A.B.. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2. Jakarta : PT Elex Media Komputind
- Tanzeh, A.. (2011). Metodologi Penelitian Praktis. Yogyakarta: Teras
- Rohman, A.A. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averroes Press.
- Al-Assaf, A. F, (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional), Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Angkat, K.M., Kadir. A., & Isnaini. (2016). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*, 7 (1): 33-48
- Balitbang Kemenkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI
- Damanik, M.V.R. Nasution, M.H.T. & Sembiring, W.M. (2018). Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 7 (1): 30-34

- Dongoran, H.S. Harahap, R.H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Peraturan Walikota Medan tentang Unit Pelaksanaan Teknis Pelayanan Kebersihan dan Bank Sampah. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Administration Journal*. 8 (1): 47-64.
- Dumpapa, Y. (2010). Hubungan Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi Rumah Sakit Dengan Keputusan Memilih Rawat Inap di RSUD Bitung. Manado: Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi
- Emilia, D., Nasution, M.H.T. & Dewi, R. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 26-31
- Hardiansyah, M. Nasution, M.A. & Matondang, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa oleh Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Tahun 2017. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 1-5.
- Hardiyansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi. Yogyakarta; Gava Media
- Kasmir. (2006). *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta; Bumi Aksara
- Mukarom, Z., dan Laksana, M.W.. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom, Z., dan Laksana, M.W.. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Nasution, F.R. & Sinaga, R.S., (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political UMA)*, 2 (1): 1-17.
- Panjaitan, E., Dewi, R. & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 32-38.
- Qhilyb, Tarigan, U. & Dewi, R (2017). Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat. *PERSPEKTIF*, 6 (2): 88-97
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan ( Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal )*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sari, P.A. Kadir, A. & Batubara, B.M. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 1-11
- Silalahi. A.F.L, Ritonga, S., & Batubara, B.M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 8-14
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, I.H, Kadir, A. & Muda, I. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Kebersihan. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 15-19.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta
- Silalahi, U.. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Rafika Aditama
- Undang-Undang  
Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.  
Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik