KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RSUD MM DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

INDRIYATI NENI BAGU
NIM. D02413015

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS DI RSUD DR. MM DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Indriyati Neni Bagu[1], Widya Kurniati Mohi[2], Sri Lestari Gintulangi[3]
[1]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
[2,3]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Gorontalo, Indonesia
Email: indribagu@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine how the quality of BPJS Participant Inpatient Service at dr. MM Dunda Limboto, Gorontalo District. The quality of health services is a level of excellence in health services that can meet the needs of patients provided by medical personnel, paramedics, and medical support. The health services provided include aspects of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While satisfaction is the response or level of feeling (happy or disappointed) of the patient obtained after the patient has received a health service product by comparing the performance or perceived results with the patient's needs and expectations. So the quality of health services received by patients will affect the level of patient satisfaction. If the quality of health care providers provided is good, the patient will feel satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Sedangkan kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Jadi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika kualitas pelayan kesehatan yang diberikan bagus maka pasien akan merasakan kepuasan

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan*

PENDAHULUAN

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan

pengalaman pelanggan yang menyenangkan

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagaiukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu *(1) Realibilitas/keandalan (realibility)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan *(2)* Daya Tanggap *(responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, *(3)* Jaminan *(assurance)* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan *(4)* Empati *(empathy)* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi,dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan *(5)* Bukti fisik*(tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik pembelian ulang atau pemakaian ulang jasa dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2002).

Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan biasa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan pasien dan kurang berkualitas akan membentuk

suatu ketidakpuasan pada pasien. Hal seperti ini juga sering terjadi ketika perawat memberikan pelayanan kepada pasien.

Pelayanan perawat merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien, karena selama 24 jam perawat berada disamping pasien dan bertanggungjawab terhadap pelayanan perawatan pasien. Sehingga selama proses perawatan, pasien akan membandingkan pelayanan perawat yang diterima dengan harapan dan kebutuhannya, kemudian pasien akan menilai pelayanan tersebut dengan merasakan puas ataupun tidak puas.

Kualitas pelayanan perawat di rumah sakit, merupakan suatu fenomena yang unik, sebab seseorang dalam mempersepsikan suatu kualitas pelayanan dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan perawat. Hal ini disebabkan karena kepuasan pasien merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif.

Menurut Azwar (2006), untuk mengatasi perbedaan seharusnya yang dipakai sebagai patokan adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat sempurnaan pelayanan perawat dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien.

Menurut Nursalam (2011) kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Maka dari itu kualitas pelayanan perawat di rumah sakit berkontribusi besar pada kepuasan pasien. Hal ini diperkuat oleh Tjiptono (2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen atau pelanggan, sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan karena memberikan kualitas yang memuaskan.

Namun berdasarkan pengamatan (*observasi)* dilapangan bahwa RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan lain seperti fasilitas kesehatan, birokrasi pelayanan yang panjang yang diberikan kepada pasien BPJS, dan kurang disiplinnya petugas kesehatan Rumah Sakit sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas

pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

RSUD MM Dunda Limboto adalah rumah sakit tipe B yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan masyarakat Provinsi Gorontalo. RSUD MM Dunda Limboto mempunyai visi memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, bermutu, tepat waktu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, Meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, Meningkatkan pendapatan Rumah Sakit dan mandiri dalam pendanaan. Meningkatkan kesejahteraan karyawan, mengembangkan penelitian dan pengembangan dalam teknologi kesehatan.

Jaminan sosial adalah hak asasi manusia yang dilindungi baik secara Internasional (*Universal Declaration of Human Rights*) maupun secara Nasional (UUD 1945 serta berbagai peraturan perundang-undangan lainnya). UU SJSN adalah dalam rangka pelaksanaan ketentuan hak atas jaminan sosial sebagai hak asasi manusia sebagaimana dimuat pada Pasal 28 H ayat (3) UUD 1945: "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermatabat" Dengan demikian hak atas jaminan sosial merupakan hak konstitusional bagi seluruh rakya Indonesia yang harus dipenuhi oleh Negara.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Sejak mulai diberlakukannya BPJS Kesehatan, anak terlantar, gelandangan dan penghuni rumah tahanan (Rutan) di Provinsi Gorontalo maka masyarakat terancam tak dapt berobat ke RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo Sebab pasien khusus itu belum menjadi peserta Jaminan Kesehatan nasional (JKN) yang diselenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini disebabkan oleh penerapan BPJS yang mengaburkan alat alur layanan yang selama ini menjadi rawat Inap.Akibatnya otoritas RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang selama ini melayani pasien rekomendasi Dinas Sosial tersebut kebingungan, perihal siapa yang akan membayar biaya pengobatan pasien khusus tersebut

Beberapa pasien kurang nyamanseperti ruang tunggu pelayanan, lahan parkir berbayar, begitu pula tampak gedung berlumut dan atap yang bocor di kala turun hujan dan pemberian pelayanan yang mendahulukan sifat kekeluargaan pada pasien serta banyak pasien yang bingung dalam sistem rujukan bagi pasien peserta BPJS.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia (Marshal C dan Rossman G.B, 1995). Menurut

Poerwandari (2007) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain sebagainya.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*Indepth interview*). Wawancara mendalam ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pendapat umum informan berikut alasan-alasan yang melatarbelakanginya kualitas pelayanan terhadap ketidakpuasan pasien rawat inap peserta BPJS.

1. Data Primer
   Yaitu dalam penelitian dengan jumlah informan sebanyak 7 (tujuh) orang yang terdiri dari pasien peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo, petugas BPJS yang berwenang dan dokter pemberi pelayanan dan perawat di interna IR H.
2. Data Sekunder
   Yaitu data yang tidak langsung di berikan oleh peneliti seperti Data data tambahan diperoleh dari pihak lain, data ini tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitian. Dimana data tersebut diperoleh dari informasi data rekam medis. Pasien peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat inap, petugas BPJS yang berwenang dan dokter pelayanan rawat inap di RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.
   - Kriteria inklusi pasien yaitu:
     a. Pasien dewasa (usia > 12 tahun)
     b. Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi.
     c. Pasien bersedia menjadi informan.
     d. Pasien sudah selesai mendapatkan pelayanan.
     e. Pasien sudah berobat minimal 2 kali
     f. Dokter pelayanan rawat Rawat Inap, baik dokter umum, dokter spesialis, maupun dokter gigi.
     g. Dokter yang merupakan karyawan tetap.
     h. Dokter bersedia menjadi informan
     i. Dokter sudah pernah memberikan pelayanan saat sebelum ada BPJS dan sesudahada BPJS
   - Kriteria inklusi petugas BPJS yaitu
     a. Petugas BPJS bertugas dibagian pelayanan dan verifikasi
     b. Petugas BPJS bersedia menjadi informan

Data penelitian diperoleh langsung dari hasil wawancara yang mendalam dari narasumber. Wawancara digunakan untuk mengetahui secara mendalam apa yang dirasakan oleh informan mengenai keluasan terhadap pelayanan di RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Sebelum peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu peneliti mempersiapkan pedoman wawancara sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga penelitian terarah.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang bersifat kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta dikumpulkan dan

dikelompokan berdasarkan indikator-indikator yang ada, serta berdasarkan fakta-fakta, dan juga pada pemikiran-pemikiran yang kritis untuk memperoleh hasil yang berbobot.Maka dari itu dalam melakukan analisis data, digunakan teknik deskriptif analisis.Teknik ini dilakukan dengan mendeskripsikan data-data dilapangan, data tersebut dianalisis dan disimpulkan.

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung setelah selesaipengumpulan data dalamperiode tertentu. Pada saat wawancara, penliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancara. Data diperoleh terdiri dari dataprimer dan data sekunder. Setelah itu dilakukan *editing*, dikelompokan sesuai dengan masalah penelitian dan dilakukan analisis data deskriptif kualitatif dalam bentuk narasi.

Untuk menjamin validitas data, dalam penelitian ini dilakukan teknik triangulasi yaitu (Sugiyono, 2008) untuk menguji keabsahan data dengan cara membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yaitu dari pasien peserta BPJS, dokter pelayanan rawat Rawat Inap, dan petugas BPJS di RSUD MM. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo.

Adapun yang dimaksud dengan trianggulasi (triangulation) yaitu bahwa verifikasi dari penemuan dengan menggunakan berbagai sumber informasi dan berbagai metode pengumpulan data. Sedangkan trianggulasi yang digunakan dalam penelitian ini:

1. *Trianggulasi* sumber data, dilakukan dengan cara:
   a. Membandingkan apa yang dikatakan secara pribadi,
   b. Membandingkan data hasil wawancar dengan isi dokumen terkait.
   c. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
   d. Membandingkan keadaan perspektif seseorang dari berbagai pendapat dan pandangan orang lain. Perbandingan ini akan memperjelas peneliti atas latar belakang alasan-alasan terjadinya perbedaan pandangan tersebut.
2. *Trianggulasi* metode, yaitu dengan menggunakan lebih dari satu strategi penelitian untuk memperoleh sebuah informasi yang sama. Untuk itu dipergunakan dua cara, yaitu: mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil beberapa teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data dan mengecek beberapa sumber data dengan metode yang sama. Pandangan trianggulasi metode dimaksudkan untuk memvariasikan dan memvalidasi analisis kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran pedoman wawancara kepada informan menunjukkan bahwa mayoritas informan memberikan tanggapan yang positif terhadap pernyataan yang penulis ajukan berkaitan dengan kualitas pelayanan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten

Gorontalo, Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo Cukup Baik, sehingga mengakibatkan Kepuasan pasien ketika berobat di RSUD MM Dunda Limbotobagi peserta BPJS Kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu bukti fisik yang berupa bentuk fisik atau isi serta gedung RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo sangat menarik secara visual, dan terdapat fasilitas modern sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perawat dan dokter serta Pegawai BPJS Kabupaten Gorontalo.

Penelitian ini bertjuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pasien rawat Inap peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo, yang Berdasarkan pada teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.* Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik daria paratur, fasilitas, peralatan dan sarana pada RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh Pasien rawat Inap peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan Pos, kedisplinan petugas jaga loket pelayanan, kemudahan akses jangkauan kelokasi di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo, dan penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan kepada parapasien peserta BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai Dimensi *Tangibel* RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo menyatakan kurang baik. hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Pasien rawat Inap peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo terhadap penampilan fisik gedung rumah sakit kurang baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan penampilan fisik gedung di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo kurang baik sesuai dengan pengamatan oleh peneliti bahwa Gedung RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo banyak lumut diarea siku pada bangunannya karena terkena hujan dan tetesan air,Masih ada atap yang bocor sehingga jika hujan, ritikan airnya dapat masuk ke dalam dan membasahi lantai rumah sakit serta pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena parkir di halaman di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang berbayar dan ruang tunggu pelayanan yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para pesien.

Penampilan fisik gedung rumah sakit menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penguna jasa pelayanan kesehatan. Hal ini seusai dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) bahwa Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan

pengguna jasa pelayanan kesehatanadalah penampilan fisik *(Tangible).*

2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemapuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator- indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo Cukup baik. Karena indikator-indikatoryang digunakan dalam penelitian initerpenuhi dengan sangat Cukupbaik.Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani Pasien peseta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dimana sistem pelayanan RSUD MM Dunda Limboto sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan RSUD MM Dunda Limboto tidak diragukanlagi. Dimana para pelayanyang di BPJS itumudadanminimal lulusan D3 yang direkrut oleh Direktur Rumah Sakit guna melayani pasienSehingga kemampuan petugas untuk mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di RSUD MM Dunda Limboto sangat cepat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai dimensi realibilty Pasien peseta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo menyatakan baik terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien. Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat sudah sangat mampu menangani keluhan pasien dengan tanggap, sertasudah mampu mengatasi keluhan yang di keluhkan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan sudah cukup baik dokter dan perawatnya dalam menangani keluhan pasien, dengan memberikan respon yang baik apa yang sudah dikeluhkan oleh si pasien tersebut. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini seusia dengan pendapat Kasmir (2008:34) bahwa salah satu ciri pelayanan yang baik adalah memiliki pengetahuan dan kamampuan yang baik. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien akan menciptakan suatu kepercayaan bagi pasien dan keluarga pasien.

3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Responsiiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh Pasien peseta BPJS diRSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator

merespon setiap Pasien peseta BPJS diRSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai Dimensi *Responsiviness* menyatakan baik terhadap Pasien peseta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo serta keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan sudah baik, hal ini disebabkan oleh keberadaan dokter dan perawat yang selalu ada di rumah sakit di meja bagian depan rungan sangat mempermudah pasien untuk mencari dokter atau perawat apabila dibutuhkan, apabila dokter spesialis yang menangani penyakit tersebut berhalangan atau tidak ada di tempat, maka dokter jaga selalu ada untuk menggantikan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keberadaan dokter jaga atau perawat selalu ada jika di perlukan, akan tetapi untuk keberadaan dokter spesialis biasanya menunggu jam periksa dokter. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) Mengatakan bahwa salah satu ciri pelayanan yang baik adalah yang mampu melayani secara cepat dan tepat".

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam penelitian adalah pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk menumbuhkan, membantu dan memberikan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibilit*y), keamanan (*security)* kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Seperti: Kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, Keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan, keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien, Kemampuan petugas dalam menjawab keluhan pasien dan Pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menanganipasien.

Assurance dalam sistem pelayanan publikdi di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo itu terlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang dikantor di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Jam pelayanan ini menunjukan bagaimana kepastian yang diberikan pada para pasien Peserta BPJS RSUD MM Dunda Limboto guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap pelanggan itu pasti karena sudah terintegrasi dengan sistem *online* yang digunakan dalam pelayanan.

Berdasar hasil wawancara terhadap informan mengenai Dimensi *Assurance* menyatakan sangat baik terhadap kemampuan dokter dan perawat RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dalam meyakinkan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien sudah baik, hal ini disebabkan oleh dokter dan perawat

hanya memberikan informasi tentang keadaan pasien tidak secara mendetail (secukupnya), hanya seperti biasanya dan tidak berlebihan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan dokter dan perawat sudah cukup mampu untuk meyakinkan pasien dengan penyakit yang dideritanya. Dokter dan perawat juga harus menumbuhkan rasa percaya pasien dan keluarga pasien dengan meyakinkan pasien karena apabila pelayanan dokter dan perawat sudah mampu untuk meyakinkan pasien dengan baik maka akan menimbulkan sebuah kepercayaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kasmir (2008:34) yang menyakan bahwa karyawan harus mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di RSUD MM Dunda Limboto. Kesediaan mendahulukan kepentingan pasien, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat mnghargai setiap pasien pelayanan RSUD MM Dunda Limboto. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda- bedakan).

Pegawai RSUD MM Dunda Limboto melihat pasien sebagai salah satu yang harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal initerlihat dari prioritas pelayananyangdiberikanpadasetiap pasienyang sesuaidengan visi dan misi dari RSUD MM Dunda Limboto yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada didepan loket pelayanan RSUD MM Dunda Limboto juga baik. Dimana setiappara pegawai memberi sapaan pada setiap para pasien.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan mengenai Dimensi *Emphaty* mengatakan baik terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien sudah baik. hal ini terjadi karena kepedulian dokter dan perawat sudah diberikan kepada pasien baik itu dengan cara menyuruh istirahat yang cukup atau makan makanan yang dapat memulihkan kondisi (bergizi). Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien sudah diberikan, karena kepedulian tersebut merupakan hal yang wajib dilakukan oleh dokter dan perawat dalam menangani pasien yang mengeluh akan penyakitnya atau kenyamananya di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Rasa empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat adalah peduli dengan apa yang dikeluhkan oleh pasien hal ini sejalan dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239) yang menyatakan bahwa salah satu faktor kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah sikap peduli (empati) dari petugas kesehatan.

PENUTUP

Simpulan

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur kualitas pelayanan RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo baik. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator yakni *Tangibel* dari dimensi-dimensi pelayanan yang mendapat hasil kurang baik, seperti kenyamanan ruang tunggu pelayanan, dan pemberian pelayanan yang mendahulukan sifat kekeluargaan pada pasien.

Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek kepada rawat inap peserta BPJS DI RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo kedepan, maka peneliti dapat mengemukan saran-saran sebagai berikut:

1. RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada para Pasien Peserta BPJS, terutama dalam hal kenyamanan ruang tunggu, Lahan Parkir serta pelayanan dengan menambah AC guna meningkatkan kenyamanan bagi para pelanggan yang menunggu pelayanan.
2. RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo dalam memberi pelayanan kepada pelanggan yang masih sering terjadi mendahulukan orang terdekat yang dikenal oleh pelayan, maka diharapakan manajemen pelayanan menggunakan sistem nomor dimana sistem ini dapat memperjelas urutan yang akan diberikan pelayanan.
3. RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo bisa menjadikan loket pelayanan yang terpadu dalam sistem palayanan tersebut sehingga semua loket mampu mengakomodir segala keperluan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar S. 1999. Reliabilitas Dan Validitas; Seri Pengukuran Psikologi, Sigma Alpha, Yogyakarta.

Gde Muninjaya, A. A. 2004. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Nursalam. 2011. Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta: Salemba Medika

Marshall, C., Rossman, G. B. 2011. Primary Data Collection Methods Designing Qualitative Research. Los Angeles, CA: SAGE.

Pohan, Imbolo. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit BukuKedokteran ECG, Jakarta.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif