

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA KARTU  
BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KOTA SEMARANG  
(BERDASARKAN PERMENKES NO 71 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN  
KESEHATAN PADA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL)**

Oleh :

Hanna Fitria Masyitoh, Nina Widowati, Aloysius Rengga

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program JKN yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berupa BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang berdasarkan Permenkes RI No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, serta mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendukungnya. Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan data tipe *non-probabilng* yaitu *accidental sampling* pada responden yang kebetulan dijumpai. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan berupa penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan belum berlangsung dengan maksimal karena dari lima dimensi yang diteliti masih ada yang hal-hal yang kurang baik dalam pelaksanaannya. Peralatan medis dan non medis dari sisi kuantitas sudah memadai, tetapi dari kualitas peralatan, kondisinya kurang baik karena tidak ada perawatan peralatan secara berkesinambungan. Petugas belum melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan, sehingga belum sesuai dengan peraturan yang mendukung pelayanan kesehatan pada masyarakat. Faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan pada pasien rawat inap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang antara lain adalah faktor pelanggan, strategi pelayanan, dan sistem yang ada. Sedangkan faktor pendukungnya adalah faktor sumber daya manusia yang dimiliki.

*Keywords* : kualitas pelayanan kesehatan, rawat inap, bpjs kesehatan

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, terbitnya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. UU ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) seperti yang tercantum dalam Pasal 14 UU Nomor 40 Tahun 2004 yang disebutkan bahwa :

“Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi Peserta program Jaminan Sosial”,

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan JKN dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan dan Peta Jalan JKN (Roadmap Jaminan Kesehatan Nasional). Peserta BPJS

yang tergolong PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau keluarga miskin dan tidak mampu.

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggara program JKN yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional diatur dalam Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 ayat 1 dan 2 dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.
- 2) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan.

Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialis (primer) meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap (Permenkes RI No. 71 tahun 2013 pasal 1 ayat 6). Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dijalankan oleh Puskesmas. Upaya Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi,

pencatatan, pelaporan. Guna melaksanakan fungsi pelayanan, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan masyarakat pengguna, khususnya dalam pelayanan kesehatan perorangan. Cakupan pelayanan yang diterima peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau puskesmas yaitu rawat jalan tingkat pertama, pelayanan gigi, rawat inap tingkat pertama dan pelayanan darah sesuai indikasi medis. Pelayanan kesehatan kepada pengguna BPJS Kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medisnya. Alur pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan dapat dilihat pada gambar 1.1 :

**Gambar 1. Alur Pelayanan Kesehatan BPJS**



Gambar alur pelayanan kesehatan BPJS di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Setiap peserta harus terdaftar pada satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yaitu puskesmas, dokter keluarga, atau klinik yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan medis.
- Apabila FKTP tidak mampu melayani, peserta dapat langsung dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL) atau rumah sakit.

- Peserta datang ke BPJS Center Rumah Sakit dengan menunjukkan kartu peserta dan menyerahkan surat rujukan dari FKTP atau surat perintah kontrol pasca rawat inap berupa Surat Eligibilitas Peserta (SEP) untuk mendapatkan pelayanan lanjutan.
- Apabila pasien mengalami kondisi gawat darurat, pasien dapat langsung ke rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan tanpa harus ke FKTP.

Puskesmas sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Selama ini Departemen Kesehatan telah menyusun dan melakukan akreditasi Puskesmas, tetapi saat ini belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian kualitas pemberian pelayanan Puskesmas dari sisi pasien. Penilaian pelayanan dari sisi pasien memudahkan Departemen Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan Puskesmas, dalam hal ini juga sekaligus memberikan masukan kepada manajemen untuk menentukan kebijakan demi peningkatan kualitas Puskesmas.

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Semarang terdapat 37 buah yang terdiri dari 24 buah Puskesmas Non Perawatan dan 13 buah Puskesmas Perawatan, diantaranya adalah : Puskesmas Mijen, Karang Malang, Gunungpati, Srandol, Ngesrep, Pandanaran, Telogosari Kulon, Genuk, Bangetayu, Halmahera, Karangdoro. Mangkang, dan Ngalian.

Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang merupakan salah satu puskesmas perawatan yang dipilih oleh BPJS Kesehatan untuk melayani masyarakat yang terdaftar sebagai pengguna kartu BPJS Kesehatan di wilayah kerja yang cukup luas dan melayani 4 kelurahan, yaitu Kelurahan Tlogosari Kulon,

Kelurahan Muktiharjo Kidul, Kelurahan Kalicari, dan Kelurahan Gemah. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Tlogosari Kulon ini berupa pengobatan rawat jalan dan rawat inap, pengobatan gigi, cek darah dan melayani pembuatan surat rujukan (SEP) jika pasien yang diperiksa secara medis tidak mampu ditangani oleh Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Semakin tingginya tuntutan lingkungan khususnya masyarakat terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan yang baik yang diharapkan masyarakat.

Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang memiliki dua pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kesehatan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Rawat Jalan Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik yang dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya (Permenkes RI No. 71 Tahun 2013 pasal 1 ayat 7). Rawat Inap Tingkat Pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, perawatan diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan medis lainnya, dimana peserta dan/atau anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari (Permenkes RI No. 71 Tahun 2013 pasal 1 ayat 8). Fokus pada penelitian ini adalah rawat inap. Puskesmas yang menjadi Puskesmas rawat inap merupakan Puskesmas yang letaknya strategis Rawat inap di Puskesmas hanya diperuntukkan untuk kasus-kasus yang lama rawatnya paling lama 5 hari. Pasien yang memerlukan perawatan lebih dari 5 (lima) hari harus dirujuk ke rumah sakit secara terencana.

Berdasarkan hak-hak pasien tersebut maka peneliti melihat pada permasalahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh

Puskesmas Tlogosari Kulon sebagai permasalahan dalam penelitian. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam pelayanan publik, adanya asumsi yang berkembang di dalam masyarakat menyatakan kualitas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah tidak memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat dilihat dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra negatif.

Pada pelaksanaannya di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang belum dapat memenuhi hak-hak pasien menurut Pasal 24 Permenkes No. 69 Tahun 2014 tersebut, diantaranya :

- a. Pasien masih mendapatkan perlakuan yang bersifat diskriminasi, pasien yang tidak mengenal petugas terjadang kurang mendapatkan perhatian jika dibandingkan pasien yang mempunyai hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan petugas kesehatan.
- b. Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang efektif dan efisien, seringkali ditemukan kasus pasien harus membeli obat sendiri ke apotek karena tidak tersedia di Puskesmas.
- c. Informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan sangat minim.
- d. Informasi tentang akses terhadap isi rekam medis yang diterima pasien kurang jelas.

Peneliti memilih lokus Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, karena kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap pengguna kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas ini belum maksimal. Berdasarkan pengamatan awal,

peneliti menemukan keluhan beberapa pasien terkait pelayanan administrasi khususnya pembuatan surat rujukan (SEP) dan pemeriksaan medis yang belum memuaskan seperti: a) Keterlambatan dalam pembukaan loket pendaftaran. Seharusnya loket mulai beroperasi pukul 07.30 pagi tetapi loket baru memberi pelayanan sekitar jam 08.00 pagi; b). Petugas administrasi yang melayani di loket pendaftaran terlihat lamban dalam proses pendaftaran sedangkan pasien yang berobat cukup banyak; c) Pasien harus menunggu lama untuk mendapat pemeriksaan; d). Saat pemeriksaan terlihat dokter yang memeriksa saling mengobrol dan tidak serius dalam memberikan layanan pengobatan kepada pasien sehingga dokter memberikan diagnosa penyakit terkesan asal-asalan.

Hasil identifikasi masalah menunjukkan bahwa sampai saat ini pemerintah sebagai pelayan publik belum mampu memberikan pelayanan publik yang terbaik atau berkualitas dan di sisi lain masyarakat selalu menerima pelayanan dari pemerintah yang buruk dan akhirnya aparat pemerintah yang mempunyai kewajiban sebagai penyedia pelayanan tersebut masih belum memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaanya. Hal ini dapat dibuktikan dari keluhan-keluhan oleh masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah yang tidak memuaskan. Di lihat dari sisi sarana dan prasarana Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang tergolong masih terbatas seperti : tidak adanya sekat antar tempat tidur, pada ruang rawat inap juga tidak tersedianya bel untuk memanggil perawat, tidak adanya tabung oksigen, dan tidak ada kipas angin atau pendingin ruangan lainnya, serta penempatan kamar mandi/WC yang kurang sesuai.

Tanggapan petugas terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat terkadang

kurang memuaskan, oleh karena itu petugas dalam melayani pelanggan harus mempunyai keahlian di bidangnya, karena lancar tidaknya dalam proses pelayanan akan tergantung kepada petugas pemberi pelayanan. Petugas pelayanan dituntut untuk mempunyai keahlian agar bisa menguasai apa yang menjadi tugasnya sehari-hari. Jika petugas tidak dapat bekerja secara produktif, tidak efektif dan efisien dalam proses pemberian layanan, prosedural yang selalu berbelit-belit akhirnya masyarakat enggan berurusan dengan pemerintah sebagai pelayanan publik, pelayanan yang kurang memuaskan, maka dapat menimbulkan persepsi yang negatif dari masyarakat dan mengakibatkan citra instansi tersebut buruk di lingkungan masyarakat.

Berdasarkan data diketahui bahwa peserta BPJS golongan PBI yang memanfaatkan pelayanan kesehatan masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah peserta BPJS kesehatan golongan PBI yang ada di wilayah sekitar Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Secara kuantitatif, pada tahun 2014 jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon 185 pasien sedangkan tahun 2015 jumlah pasien rawat inap di puskesmas Tlogosari Kulon 219 pasien, dengan bertambahnya jumlah pasien dari maka akan menambah beban kerja Puskesmas Tlogosari Kulon. Di dalam hal ini puskesmas Tlogosari Kulon dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dibutuhkan peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan sesuai harapan masyarakat seiring bertambahnya jumlah pasien, untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tlogosari Kulon saat ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap.

Menyadari pentingnya puskesmas sebagai sarana yang penting dalam pelayanan JKN untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka berbagai masalah atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS kesehatan di tingkat puskesmas perlu diteliti.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang berdasarkan Permenkes RI No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003, tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh.

Menurut Notoatmodjo (2007: 97) pelayanan kesehatan adalah sub sistem

pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan secara maksimal yang diberikan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pasien demi memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Sedangkan untuk dapat disebut sebagai bentuk pelayanan kesehatan, baik dari jenis pelayanan kesehatan kedokteran maupun dari jenis pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki berbagai syarat pokok.

Zeithaml, dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik pelayanan tersebut adalah :

- a. *Tangible* (bukti langsung), yaitu hal berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan petugas. Hal ini merupakan wujud dari sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Sarana merupakan segala sesuatu (bisa berupa syarat atau upaya) yang sapat dipakai

sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan (Kamus Besar BI, 2002:999) sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dsb) (Kamus Besar BI, 2002:893). Dimensi *Tangibles* dapat dilihat dari :

- 1) Perlengkapan sarana dan prasarana Puskesmas Tlogosari Kulon. Perlengkapan sarana dan prasarana adalah suatu alat atau tempat untuk mendukung berjalannya pekerjaan, dalam hal ini adalah pelayanan rawat inap Puskesmas yang terdiri dari peralatan medis dan non medis. Peralatan medis diantaranya stetoskop, tensimeter, tabung oksigen, dan lain-lain. Sedangkan peralatan non medis diantaranya adalah perlengkapan tempat tidur, sistem komunikasi, pispot, sistem kelistrikan, sistem proteksi kebakaran, ruang tunggu, tempat parkir, papan informasi dan lain-lain.
- 2) Kenyamanan ruangan rawat inap Puskesmas Tlogosari Kulon. Kenyamanan ruangan adalah suasana yang menimbulkan rasa serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada pada ruang rawat inap. Kenyamanan keadaan yang terdapat di sekitar ruang rawat inap adalah suhu udara, kelembaban udara, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau-bauan, pewarnaan ruangan.
- 3) Kerapian petugas yang melayani di Puskesmas Tlogosari Kulon. Kerapian petugas adalah kesesuaian dan kepantasan petugas dalam mengenakan pakaian seragam dinas Puskesmas.

c. *Reliability* (reliabilitas) adalah hal yang berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi *reliability* dapat dilihat dari :

- 1) Kemampuan petugas untuk menepati janji pelayanan, adalah kemampuan petugas menangani permasalahan, kemampuan petugas untuk menepati janji waktu pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur.
- 2) Konsistensi kerja petugas, adalah melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan secara terus menerus dengan tekun dan benar tanpa keluar dari jalur / batasan batasan yang telah ditentukan.

d. *Responsiveness* (responsivitas) adalah hal yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dan merespon permintaan pasien, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dimensi *responsiveness* dapat dilihat dari :

- 1) Ketanggapan petugas, adalah suatu respon/kesigapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 2) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

e. *Assurance* (jaminan) adalah perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap puskesmas dan puskesmas bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan

menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dimensi *assurance* dapat dilihat dari :

- 1) Pengetahuan petugas, adalah informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan dalam melaksanakan pekerjaan sebagai petugas Puskesmas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Kesopanan petugas, adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- 3) Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

f. *Empathy* (empati) adalah suatu hal yang berkaitan dengan peetugas yang memahami masalah para pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimensi empati dapat dilihat dari :

- 1) Perhatian petugas kepada semua pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- 2) Kenyamanan waktu pelayanan, adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Zeithaml, dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen daripada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Schiffman dan Kanuk (2010: 141) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi organisasi. Rangkuti menandaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Handi Irawan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Faktor-faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan kesehatan menurut Albert dan Zamke dalam Ratminto dan Atik (2012:80) :

- a. Pelanggan, berarti ekspektasi pelanggan tentang pelayanan, ekspektasi pelanggan sangat penting karena dengan mengetahui harapan pasien dapat memberikan kepuasan terhadap jasa yang diberikan. Secara khusus kebutuhan dan ekspektasi pasien sebagai pelanggan dapat dilihat melalui pengamatan terhadap :
  - 1) Pemahaman pelanggan mengenai prosedur yang terkait dengan proses pelayanan.
  - 2) Keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan.
- b. Strategi pelayanan, untuk dapat menyusun strategi yang baik dibutuhkan pemahaman yang cukup terhadap tujuan dari

organisasi, berarti orang-orang (petugas) harus paham mengenai tugasnya dan atau mengenai tujuan organisasi, dapat digambarkan melalui :

- 1) Petugas mengetahui secara jelas tugas dan fungsinya
  - 2) Petugas memahami aturan, mengerjakan tugas berdasarkan SOP yang ditetapkan.
- c. Sistem, yaitu prosedur, metode dan proses komunikasi yang ramah yang membantu petugas dalam pencapaian pelayanan yang prima. Dengan kata lain, sistem haruslah mendukung pegawai dalam usahanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari aspek :
- 1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan keramahan petugas
  - 2) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.
- d. Sumber Daya Manusia, berarti pegawai yang memberikan pelayanan dan berhadapan secara langsung dengan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari aspek:
- 1) Kemampuan petugas menggunakan perangkat penunjang pekerjaan
  - 2) Kecepatan dalam melaksanakan tugas

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang diteliti. Ada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangkat menjadi variabel dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci (Riduwan, 2008:51). Sedangkan bentuknya yaitu dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Dalam prakteknya tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut. Itulah alasan mengapa peneliti mengambil penelitian deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan kesehatan rawat inap pengguna kartu BPJS di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Penulis tertarik untuk dijadikan lokasi penelitian karena masih ada beberapa permasalahan yang harus dibahas lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

Subyek penelitian ini adalah kepala puskesmas, perawat, dan pasien rawat inap pengguna kartu BPJS di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*.

Analisis data dilakukan secara terus-menerus tanpa henti sampai data tersebut bersifat jenuh. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles & Huberman (2007), yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya; reduksi data (*data*

*reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*).

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang**

Kegiatan pelayanan Puskesmas harus mampu memenuhi harapan, keinginan, dan nilai-nilai dalam masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Kesehatan merupakan salah satu tujuan nasional untuk memajukan kesejahteraan bangsa dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis, pelayanan kesehatan berarti setiap upaya yang diselenggarakan dalam organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas Tlogosari Kulon merupakan salah satu bagian dari Unit Pelayanan Teknis dari Pemerintahan Daerah yang mengadakan pelayanan kesehatan di Kota Semarang.

#### ***Tangible* (Bukti Fisik)**

*Tangible* atau bukti fisik, meliputi penampilan fisik berkenaan, perlengkapan, dan material yang digunakan oleh penyedia layanan dalam hal ini Puskesmas Tlogosari Kulon, dan kenyamanan ruang rawat inap serta penampilan petugas yang memberikan pelayanan.

Dimensi *Tangible* diterjemahkan sebagai penampilan fisik yaitu perlengkapan dan peralatan medis dan non medis misalnya komputer, pengeras suara, ambulance, stetoskop, tensi, tabung oksigen, kursi gigi, bor gigi, tang gigi, serta material fisik lain yaitu, tempat parkir, ruang tunggu, papan informasi dan kerapian petugas yang melayani di Puskesmas Tlogosari Kulon. Peralatan medis di Puskesmas Tlogosari Kulon dari sisi kualitas peralatan, kondisinya kurang baik

karena tidak ada perawatan peralatan secara berkesinambungan seperti timbangan dewasa yang kondisinya tidak baik karena pencatatannya kurang akurat dan pengukur tinggi badan yang sudah rusak sehingga perlu diganti.

Selain peralatan dan perlengkapan medis yang berhubungan dengan pengobatan pasien untuk mendukung pelayanan yang baik juga dibutuhkan perlengkapan dan peralatan non medis lain yaitu pamflet informasi mengenai pelayanan yang dipasang ditempat tempat strategis yang mudah di akses sehingga mudah dibaca. Pamflet yang terdapat di puskesmas Tlogosari Kulon terdiri dari : retribusi biaya pengobatan, alur atau mekanisme pelayanan, Brosur tentang kesehatan, sudah terdapat di papan informasi maupun di depan loket pendaftaran. Pamflet tentang prosedur pelayanan sudah ada namun posisi pemasangan kurang strategis sehingga masyarakat kurang menaruh perhatian untuk membacanya. Padahal pamflet berisi informasi yang sangat penting, dan dapat memudahkan proses pelayanan bagi petugas maupun masyarakat.

Bukti fisik yang berupa ruang rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon, terdiri dari ruang anak-anak dengan kapasitas 5 tempat tidur, ruang untuk laki-laki dengan kapasitas 3 tempat tidur dan ruang untuk perempuan dengan kapasitas 3 tempat tidur, sehingga total tempat tidur untuk pasien yang rawat ini di Puskesmas ini sebanyak 11 buah. Kapasitas ruang rawat inap ini sudah cukup karena pasien rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon hanya sedikit dengan rerata pasien rawat inap setiap bulannya kurang lebih 20 pasien. Pasien rawat ini di Puskesmas ini adalah pasien dengan penyakit ringan seperti diare dan tipus, tetapi bila Puskesmas tidak sanggup menangani maka akan dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Ketileng.

Jumlah tempat tidur untuk rawat inap di Puskesmas ini sudah sesuai dengan peraturan yang mendukung pelayanan kesehatan pada masyarakat. Kondisi ruangan rawat inap puskesmas ini cukup nyaman, dengan ventilasi sebagai sarana sirkulasi udara, pencahayaan dan penghawaan yang baik. Hanya saja kondisi kamar mandi/toilet di Puskesmas Tlogosari Kulon perlu dilakukan renovasi agar terlihat bersih dan nyaman untuk digunakan dan kamar mandi dibuat terpisah untuk pasien laki-laki, perempuan, anak-anak dan untuk pasien rawat jalan dan petugas dibuatkan kamar mandi tersendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Tlogosari Kulon yang memberikan pelayanan sudah menggunakan pakaian dengan rapi dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tetapi masih ditemukan beberapa kekurangan, seperti : masih dijumpai petugas menggunakan baju yang sudah lusuh dan baju yang dipakai tidak seragam modelnya, ada petugas yang menggunakan lengan panjang dan ada pula yang menggunakan baju lengan pendek. Berkaitan dengan hal tersebut maka sebaiknya dibuat aturan dengan membuat baju dengan model yang sama dan dibuat seragam dengan baju lengan panjang.

#### **Reliability (Reliabilitas)**

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan puskesmas memberikan layanan yang akurat dan konsisten. tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan.

Petugas yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Kasus yang terjadi di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang adalah pada saat malam hari dokter tidak selalu ada, jadi pasien harus menunggu dulu sampai dengan dokternya

datang, biasanya pasien hanya ditangani oleh petugas yang lagi jaga.

Konsistensi kerja petugas dilihat dari kehandalan petugas yang memberikan pelayanan. Meskipun petugas sudah berusaha untuk melaksanakan tugas agar tidak terjadi kesalahan, tetapi pada kenyataannya masih sulit untuk dilaksanakan, masih kurangnya kehandalan pelayanan adalah adanya obat yang diperlukan tidak tersedia di Puskesmas, sehingga pasien harus beli sendiri di luar. Juga ditemukan kurang disiplinnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap sebagai contohnya adalah pemberian obat kurang tepat waktu, bahkan pada saat pemberian obat terjadi dari pihak pasien yang meminta obat kepada petugas bukan petugas yang memberikannya ketika waktu pemberian obat harusnya sudah dilakukan.

#### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap berkenaan dengan keinginan atau kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan pelayanan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

Petugas yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon cukup tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Petugas cukup peduli dengan keadaan pasien, dokter kadang datang kepada pasien untuk menanyakan kondisi pasien meskipun tidak dalam waktu pemeriksaan, begitu juga dengan perawatnya ada yang cukup peduli dengan pasien untuk sekedar berramah tamah.

Petugas puskesmas Tlogosari Kulon sudah memberikan pelayanan dengan cukup cepat, tetapi kadang-kadang masih harus menunggu dalam waktu yang cukup lama terutama pada saat petugas memberikan

pelayanan pada pasien rawat jalan. Pelayanan diberikan dengan cepat ketika jumlah pasien rawat jalan hanya sedikit.

#### ***Assurance (jaminan)***

Jaminan berarti perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap puskesmas dan puskesmas bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Petugas di Puskesmas Tlogosari Kulon memiliki pengetahuan yang cukup mengenai tugasnya. Petugas selalu berusaha menjelaskan kondisi pasien, apa penyebab penyakit yang diderita dan apa-apa saja yang harus dilakukan pasien, serta pantangan-pantangan apa yang harus dipatuhi pasien agar cepat sembuh. Petugas juga selalu berusaha menjawab apa yang ditanyakan pasien dan saya selalu berusaha langsung menunjukkan dan menjelaskan kepada pasien.

Petugas juga bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di puskesmas Tlogosari Kulon, dengan selalu berusaha menyapa dengan senyuman pada para pasien. Keamanan bagi masyarakat yang menerima pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon juga dirasakan oleh pasien, karena selama rawat inap di Puskesmas ini tidak pernah terjadi kehilangan suatu barang apapun.

Pasien merasakan adanya jaminan keamanan bagi masyarakat, khususnya pada pasien rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon. Hal tersebut ditunjukkan dari tidak terjadi kehilangan barang selama rawat inap dan tidak terjadi kesalahan prosedur dalam menangani pasien rawat inap.

#### ***Empathy (empati)***

Empati berarti puskesmas memahami masalah para pelanggannya dan bertindak

demikian kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dimensi empati dapat dilihat dari pertama, perhatian petugas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Perhatian adalah pemusatan pikiran dan mental pada satu kegiatan/satu objek (konsentrasi) atau disebut juga khusus. Petugas yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon sudah memberikan perhatian khusus kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan sikap petugas yang memberikan perhatian kepada pasien rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, dimana semua pasien dilayani secara sama dan diperhatikan dengan sama dan tidak membeda-bedakan pasien satu dengan yang lainnya. Ketika pasien bertanya tentang kondisinya, maka petugas menjawabnya dengan baik.

Kenyamanan waktu pelayanan merupakan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat pada umumnya bahwa masyarakat merasa nyaman dengan jam pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon, tetapi perlu dilakukan pengajuan jam pelayanan dari jam 07.30 menjadi jam 07.00. Hal ini dimaksudkan agar Puskesmas dapat lebih banyak melayani pasien dan masyarakat dapat merasakan jaminan pelayanan yang lebih baik.

### **Faktor-faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang**

#### **Pelanggan**

Pelanggan merupakan orang yang kegiatannya membeli maupun menggunakan suatu produk, barang ataupun jasa. Di dalam meningkatkan suatu mutu pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan aspek penting

yang menentukan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat dilihat melalui aspek harapan konsumen ketika menerima pelayanan

Pelanggan berarti ekspektasi/harapan pelanggan tentang pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon, ekspektasi/harapan pelanggan sangat penting dengan mengetahui harapan pasien dapat memberikan kepuasan terhadap jasa yang dibutuhkan, secara khusus kebutuhan dan ekspektasi pasien dapat diamati melalui pemahaman pelanggan mengenai prosedur dan keluhan-keluhan pelanggan. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

### **Strategi Pelayanan**

Pemahaman pasien di Puskesmas Tlogosari Kulon mengenai prosedur masih kurang, masih terdapat pasien yang tidak paham prosedur pelayanan, dan petugas kesehatan di Puskesmas kurang memberikan bantuan untuk mengarahkan pasien kepada alur pelayanan yang benar. Ketika pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan buruk terhadap kinerja suatu organisasi maka pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan merupakan salah satu ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan pasien terhadap pelayanan salah satu bentuk kekecewaan pasien, sehingga petugas Puskesmas Tlogosari Kulon diharapkan lebih memperhatikan harapan dan keluhan pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon. Dengan mengetahui keluhan pelanggan, penyelenggara pelayanan mengetahui apa yang

diharapkan oleh pelanggan serta dapat bekerja sama dengan mereka dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas

Untuk dapat menyusun strategi yang baik dibutuhkan pemahaman yang cukup terhadap tujuan dari organisasi, berarti petugas puskesmas Tlogosari Kulon harus paham mengenai tugasnya dan atau mengenai tujuan dari puskesmas Tlogosari Kulon.

Petugas harus mengetahui tugasnya sehingga petugas mampu mempertanggungjawabkan atas segala tanggung jawab yang diberikan, dan mampu menjelaskan secara rinci mengenai pelayanan yang diberikan secara jelas dan bertanggung jawab. Petugas kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon tidak dapat menjelaskan tugas dan fungsinya secara jelas, karena kurangnya jumlah petugas sehingga beberapa petugas bisa memegang beberapa bagian sekaligus.

Pemahaman petugas kesehatan terhadap aturan. Petugas pelaksana pelayanan harus memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan, sebab petugas inilah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat. Petugas Kesehatan yang melayani pasien di Puskesmas Tlogosari Kulon sudah mengerti mengenai aturan tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon. Aturan ini seperti mekanisme pelayanan, SOP, retribusi, dan aturan lainnya. Namun petugas kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon kurang memahami maksud dan isi dari aturan tersebut.

### **Sistem**

Sistem berarti prosedur metode dan proses komunikasi yang baik yang membantu petugas Puskesmas Tlogosari Kulon dalam pencapaian pelayanan yang prima. Dengan kata lain, sistem haruslah mendukung petugas dalam usahanya menciptakan kepuasan bagi

pelanggan, hal ini dapat dilihat dari aspek keramahan petugas dan informasi mengenai pelayanan yang diberikan.

Petugas puskesmas belum menginformasikan pelayanan yang dapat diberikan di Puskesmas Tlogosari Kulon secara jelas, petugas juga belum berusaha menginformasikan segala hal yang kurang dipahami oleh pasien. Mengenai alur dan retribusi yang sudah ditempel di papan informasi tidak diperhatikan oleh masyarakat karena kurang menarik.

### **Sumber Daya Manusia**

Faktor pendukung terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang adalah sumber daya manusia yang dimiliki puskesmas, dengan dokter umum sebanyak lima orang termasuk 1 orang kepala Puskesmas, dokter gigi sebanyak 1 orang, bidan sebanyak 6 orang, perawat sebanyak 11 orang, perawat gigi sebanyak 1 orang dan jumlah tenaga medis dan non medis lainnya yang kesemuanya berjumlah 44 orang. Hal tersebut sudah cukup sesuai dengan tipe Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

Sumber daya manusia yang dimiliki tersebut mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai petugas yang melayani kesehatan masyarakat, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas dapat memanfaatkan perangkat penunjang pekerjaan secara baik dan petugas cukup tanggap dalam merespon keluhan dari pasien, hal ini dapat menjadi pendukung pelayanan terhadap pasien rawat inap di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap pengguna Kartu BPJS Kesehatan di

Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara umum pelayanan yang diberikan belum berlangsung dengan maksimal karena dari lima dimensi yang diteliti masih ada yang hal-hal yang kurang baik dalam pelaksanaannya.
2. Faktor yang menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, diantaranya adalah pemahaman pasien mengenai prosedur masih kurang, masih terdapat pasien yang tidak paham prosedur pelayanan, dan petugas kesehatan di Puskesmas kurang memberikan bantuan untuk mengarahkan pasien kepada alur pelayanan yang benar. Petugas puskesmas belum menginformasikan pelayanan yang dapat diberikan di Puskesmas Tlogosari Kulon secara jelas. Mengenai alur pelayanan yang sudah ditempel di papan informasi tidak diperhatikan oleh masyarakat karena kurang menarik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan pada pasien rawat inap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, antara lain adalah faktor pelanggan, strategi pelayanan, dan sistem yang ada. Sedangkan faktor pendukungnya adalah faktor sumber daya manusia yang dimiliki.

### **B. Saran**

1. Sarana pendukung yang ada di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang perlu ditingkatkan dengan mengganti pengukur tinggi badan kondisinya kurang terawat, mengganti timbangan dewasa secara periodik untuk menjaga keakuratan pengukuran timbangan, karus diganti dengan kasur busa agar tidak berdebu, mengganti papan informasi dan

menempatkannya pada lokasi yang strategis agar menarik perhatian pengunjung untuk membacanya.

2. Petugas seharusnya lebih memahami tugas dan fungsinya, karena petugas merupakan orang yang menginformasikan mengenai pelayanan yang disediakan di Puskesmas Tlogosari Kulon, dan untuk dapat merespon pasien dengan baik dibutuhkan pemahaman yang baik mengenai aturan dan acuan dalam menjalankan tugas. Pemahaman petugas menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan yang prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Miles, Matthew B dan A Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Schiffman, L.G and L.L. Kanuk. 2010. *Consumer Behavior*. New Jearsey: Pearson Education, Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2011, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset.
- UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Permenkes RI No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes No. 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien
- Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.