

# **Analisis Kualitas Pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus**

Oleh

Febri Lia Sapat, Endang Larasati, Hesti Lestari

**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> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Service is basically a given activity to assist, prepare and take care of, whether it be goods or services of one party to the other party. Public services are said to be satisfactory if the quality or the service can meet the needs and expectations of the community served. If people are not satisfied with the services provided, the service quality is certainly not qualified or not efficient. To be able to assess the extent to which the quality of public services provided, there needs to be criteria that indicate whether a given public service can be said to be qualified or not. There are five dimensions as a measure of quality of service according to Zeithaml, dkk.*

*This research aims to analyze the quality of Askes service in General Hospital of Kudus Region and people's expectations about health care in this hospital. The locus of this study is the General Hospital of Kudus Region in outpatient and inpatient Askes. This research uses descriptive qualitative research method with 7 (seven) informant. Informants selected a patient or user Askes BPJS ex. Askes.*

*The results of this research are quality of Askes service in the General Hospital of Kudus Region has not qualified because there are still many lacks. The health service is still not up to the expectations of society because there are a lot of complaints and expectations expressed by informants. Required periodic evaluation of health services provided so that the government knows what it lacks and what needs to be repaired.*

*Key Words : Public Service, Quality of Askes Service, Evaluation*

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Wujud dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dan diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya adalah Rumah Sakit. Demikian pula pemerintah Kabupaten Kudus mendirikan satu rumah sakit milik pemerintah yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus (RSUD Kab. Kudus) dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Kudus.

Upaya pemerintah untuk mengatasi keterjangkauan dan pemerataan pelayanan salah satunya melalui asuransi kesehatan dari PT. Askes (Persero). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991 yang menjadi peserta asuransi kesehatan adalah pegawai negeri, pegawai negeri sipil (PNS), penerima pensiunan pegawai negeri sipil, penerima pensiunan TNI atau POLRI, penerima pensiun pejabat negara, veteran dan perintis kemerdekaan yang membayar iuran untuk jaminan pemeliharaan kesehatan beserta keluarganya.

Dari pengambilan data awal yang dilakukan oleh penulis melalui pengamatan, terdapat beberapa indikasi

permasalahan dalam pemberian pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus, antara lain kedisiplinan petugas pemberi pelayanan yang kurang, tidak jelasnya prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit, tidak jelasnya alur pendaftaran pelayanan sehingga mengharuskan pasien bertanya berulang – ulang kali, dan lamanya proses pelayanan.

Permasalahan tersebut kemudian menimbulkan suatu pertanyaan mendasar mengenai kualitas pelayanan asuransi kesehatan atau Askes sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus dan apakah pelayanan asuransi kesehatan atau Askes sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kudus sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

### **B. TUJUAN**

Pada hakekatnya, penelitian mempunyai fungsi atau tujuan untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Penelitian ini mempunyai dua tujuan, antara lain :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan asuransi kesehatan atau Askes sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggannya.

2) Untuk mengetahui harapan masyarakat khususnya pengguna pelayanan Askes tentang pelayanan askes yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus.

## **C. TEORI**

### **Organisasi**

Organisasi adalah sesuatu kelompok orang – orang yang sedang bekerja kearah tujuan bersama di bawah kepemimpinan. Organisasi merupakan kumpulan orang, proses pembagian kerja, sistem kerjasama dan sistem hubungan atau sistem sosial.

Pendefinisian organisasi diungkapkan oleh Mills dan Mills dalam Kusdi (2011) mendefinisikan organisasi adalah kolektivitas khusus manusia yang aktivitas-aktivitasnya terkoordinasi dan terkontrol dalam dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian Trecker berpendapat dalam Sutarto (2006 : 24) bahwa organisasi adalah perbuatan atau proses menghimpun atau mengatur kelompok – kelompok yang saling berhubungan dari instansi menjadi suatu keseluruhan yang bekerja.

Dari beberapa pengertian tentang organisasi diatas, dapat disimpulkan definisi organisasi secara sederhana. Organisasi adalah sistem saling pengaruh antar orang dalam kelompok yang

bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi sederhana ini, terdapat adanya berbagai faktor yang dapat menimbulkan organisasi, yaitu orang – orang, kerjasama, dan tujuan tertentu.

### **Manajemen Kinerja**

Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil.

Menurut Stoner dan Freeman (Wibowo, 2012:2) manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.

Manajemen juga dikatakan sebagai suatu proses menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui fungsi planning dan decision making, organizing, leading, dan controlling. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses penggunaan sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Sementara itu, kinerja berasal dari kata performance yang sering artikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Menurut Armstrong dan Baron (Wibowo, 2012:2), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola.

Manajemen kinerja dapat diartikan sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan – persyaratan atribut yang disepakati.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan suatu kebutuhan utama yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri (Saefullah, 2008:28). Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Sejalan dengan hal tersebut, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi – sendi sebagai berikut (Hardiyansyah, 2011:141) :

- (1) Kesederhanaan,
- (2) Kejelasan dan kepastian,
- (3) Keamanan,
- (4) Keterbukaan,
- (5) Efisien,
- (6) Ekonomis,
- (7) Keadilan yang merata,
- (8) Ketepatan waktu.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, pengertian kualitas secara sederhana menurut Daviddow&Uttal (1989:19) dalam Hardiyansyah (2011:35) merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (1997:49), kualitas adalah

keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, 2008:22).

Dimensi kualitas pelayanan menurut Zheitaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) : penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) : merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) : mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

#### **D. METODE**

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Locus penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus. Subjek penelitian yang digunakan sebagai informan adalah

sebanyak 7 orang pasien pengguna Askes atau BPJS ex. Askes. Teknik pengumpulan data ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan catatan lapangan.

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PEMBAHASAN

#### a. Dimensi *Tangible*

Di dalam dimensi *tangible* (berwujud) ini, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Kudus mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelebihan dari pelayanan disini adalah :

1. Kondisi bangunan dan lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus yang baru selesai dibangun dan baru digunakan sehingga semua ruangan di tata ulang menjadi lebih rapi dan memudahkan pasien dalam menggunakan pelayanan di Rumah Sakit ini.
2. Alat bantu yang digunakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan sudah canggih dan menggunakan elektronik semua.
3. Kemudahan pasien Askes untuk mendapatkan pelayanan saat datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus.

Kekurangan dari pelayanan kesehatan yang diberikan adalah :

1. Pengap dan panas dirasakan oleh pasien yang berada di luar atau di depan pintu

utama saat menunggu panggilan pendaftaran administrasi.

2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, hal ini terlihat dari masih adanya toilet yang kotor.
3. Kursi untuk menunggu pasien baik pada bagian pendaftaran administrasi maupun pada bagian poli dalam 1, poli dalam 2 dan poli saraf (poliklinik paling ramai) sangat tidak memadai.

#### b. Dimensi *Reliability*

Di dalam dimensi *reliability* (kehandalan) ini, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Kudus mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelebihan dari disini adalah :

1. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus sudah cukup disiplin semua.
2. Petugas administrasi dan petugas medis sudah cukup ahli menggunakan alat bantu (komputer, printer, alat medis, dll) saat memberikan pelayanan kepada pasien.

Kekurangan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini adalah :

1. Kurangnya informasi dari pihak Rumah Sakit tentang prosedur pelayanan pasien Askes / pasien BPJS ex. Askes .

2. Kurangnya informasi dari pihak Rumah Sakit tentang perubahan aturan - aturan pelayanan kesehatan pasien asuransi PT. Askes (Persero) menjadi pasien BPJS ex. Askes.
3. Surat Rujukan dari dokter keluarga yang menyulitkan pasien.
4. Pengambilan obat pasien BPJS ex. Askes hanya diberikan seminggu sekali.
5. Aturan BPJS ex. Askes tentang pengobatan poliklinik hanya diperbolehkan sehari 1 poliklinik.

c. Dimensi *Responsiveness*

Di dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) ini, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Kudus mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelebihan dari pelayanan disini adalah :

1. Petugas di loket pendaftaran menjalankan tugas sesuai dengan aturan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan dengan prinsip keadilan dan kejujuran.
3. Ketelitian dari petugas saat memberikan pelayanan dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh petugas.
4. Petugas di dalam ruangan poliklinik baik perawat maupun dokter selalu memberikan respon yang baik .

Kekurangan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini adalah :

1. Terlalu lama mengantri dari pagi hingga sore untuk mendapatkan pelayanan secara menyeluruh.
2. Obat yang diberikan oleh BPJS berbeda dengan obat yang diberikan oleh Askes dahulu.
3. Petugas yang kurang mampu dalam menggunakan komputer dan alat bantu yang digunakan akan menyebabkan kecepatan pelayanan menjadi berkurang atau lamban.

d. Dimensi *Assurance*

Di dalam dimensi *assurance* (jaminan) ini, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Kudus mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelebihan dari pelayanan disini adalah :

1. Perekrutan dan penempatan petugas medis pada ruangan poliklinik sesuai dengan bidang atau kompetensinya.
2. Keamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini sangat terjamin.

Kekurangan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini adalah :

1. Tidak ada transparansi biaya pengobatan dari pihak Rumah Sakit

Umum Daerah Kabupaten Kudus untuk pasien BPJS ex. Askes.

e. Dimensi *Empathy*

Di dalam dimensi *empathy* (empati) ini, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Kudus mempunyai kelebihan dan kelemahan. Kelebihan dari pelayanan disini adalah :

1. Petugas medis pada ruangan poliklinik sangat ramah, sopan dan *welcome* terhadap pasien yang berobat.

Kekurangan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini adalah :

1. Masih adanya petugas di loket pendaftaran administrasi yang tidak ramah kepada pasien dan memberi arahan kepada pasien dengan cara membentak – bentak.

## **B. ANALISIS**

Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini dinilai dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml,dkk. Berdasarkan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus, ternyata masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki.

Kualitas pelayanan Askes dilihat dari dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* adalah belum berkualitas. Kualitas pelayanan Askes ini belum dapat dikatakan baik atau berkualitas karena masih terdapat beberapa kekurangan pada setiap dimensinya.

Dari keluhan – keluhan yang telah diungkapkan oleh pasien Askes tentang proses pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus ini dapat diketahui bagaimana harapan masyarakat terhadap sikap petugas di Rumah Sakit ini saat memberikan pelayanan.

1. Pasien menginginkan jam pemeriksaan dokter dimajukan lebih pagi.
2. Harapan pasien terhadap obat yang diberikan oleh BPJS jangan jauh beda dengan obat yang diberikan Askes dahulu.
3. Penambahan petugas farmasi.
4. Prosedur pelayanan khususnya surat rujukan jangan berlaku hanya satu bulan saja tetapi dua bulan.
5. Penambahan sarana dan prasarana seperti tempat duduk dan toilet di Rumah Sakit ini agar menambah kenyamanan pasien saat berobat.



## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berikut ini merupakan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus :

1. Kualitas pelayanan Askes di Rumah Sakit ini ternyata belum berkualitas dan masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki.
2. Pelayanan pasien Askes (BPJS ex. Askes) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus, masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

### **B. SARAN**

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus adalah :

1. Pihak Rumah Sakit hendaknya melakukan perbaikan berdasarkan kekurangan pada setiap dimensi kualitas pelayanan.
  - a. Dimensi *tangible* : penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana yang masih belum layak untuk pasien.
  - b. Dimensi *reliability* : pemasangan prosedur pelayanan dan maklumat pelayanan pada ruangan pendaftaran administrasi, pengambilan alternatif kebijakan mengenai aturan pengambilan obat dan jumlah pengobatan poliklinik dalam sehari.

- c. Dimensi *responsiveness* : peningkatan kompetensi petugas pendaftaran administrasi dalam memberikan pelayanan.
  - d. Dimensi *assurance* : pemberian kuitansi pengobatan kepada pasien Askes dengan rincian biaya pengobatan.
  - e. Dimensi *empathy* : penerapan 3S (senyum, sapa, salam) bagi setiap petugas yang memberikan pelayanan.
2. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus hendaknya melakukan evaluasi setiap bulan atau setiap tahun melalui kuesioner atau kotak saran mengenai pelayanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan segera membenahi pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.