

JURNAL ADMINISTRASI KESEHATAN UNIASMAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN ADMINISTRASI DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN DI KLINIK IZZA**

Muh.Akbar

E-mail : akbarmuh756@gmail.com

Universitas Andi Sudirman

Abstract

Service is a process of fulfilling needs through the activities of others directly. The services provided must be in accordance with service standards as stated in the laws and regulations, namely Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Currently, patients still often feel that the quality of service is still far from public expectations. This study uses quantitative research. The population of this study were BPJS inpatient and outpatient patients at the Izza Clinic. The sampling technique was accidental sampling with a sample size of 74 respondents. The instrument used was a questionnaire. The dimensions used for health services are indicators of structure, process and output. Then the dimensions of administrative services are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. And the dimensions of patient satisfaction are hospital admission services, doctor services, nurse services, patient food services, medical facilities and medicines, the condition of the clinic's physical facilities, the condition of the treatment room facilities and administrative services out of the hospital. The research method used is a qualitative method by carrying out an in-depth interview process or indept interview

Keywords: Health Services, Administrative Services, Patient Satisfaction

Abstrak

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Saat ini masih sering dirasakan pasien bahwa kualitas pelayanan masih jauh dari harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS Rawat inap dan Rawat Jalan di Klinik Izza. Tehknik pengambilan sampel yakni accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 74 responden. Instrumen yang digunakan adalah angket/ kuisisioner. Dimensi yang digunakan untuk pelayanan kesehatan yakni indikator struktur, proses dan output. Lalu dimensi Pelayanan administrasi yakni Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Dan dimensi kepuasan pasien yakni Pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan pasien, sarana medis dan obat obatan, kondisi fasilitas fisik klinik, kondisi fasilitas ruang perawatan dan pelayanan administrasi keluar rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan melaksanakan proses wawancara mendalam atau indept interview

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Administrasi, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pelayanan adalah perihal atau cara melayani¹. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pasien.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan yang mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Maka apabila kualitas pelayanan yang di berikan baik, maka pelanggan pun akan merasa puas atau cukup. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik pelanggan tidak akan merasa puas atas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hafid dalam Naskah Publikasi yang di tulis oleh Sri Yunarti menjelaskan bahwa Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan⁴. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat dipenuhi.

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dari sebagian hak asasi manusia (HAM), setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya yang telah disebutkan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tanggal 10 November 1994. Oleh karena itu, sesuai dengan norma HAM, negara mempunyai kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan membantu hak-hak asasi kesehatan tersebut. Seluruh lapisan masyarakat Indonesia mempunyai hak hidup sejahtera lahir dan batin, mempunyai tempat tinggal dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Karena itu, perbaikan pelayan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Di Negara berkembang seperti Indonesia, untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka diperlukan adanya peran pemerintah melalui layanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar rakyatnya salah satunya adalah kesehatan.

Menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (2010:43) pelayanan kesehatan merupakan, seluruh upaya yang diselenggarakan sendiri dan bersama-sama dalam sebuah asosiasi untuk menjaga dan mengembangkan lebih lanjut kesejahteraan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan membangun kembali kesehatan orang, keluarga, perkumpulan atau jaringan. masyarakat. Seiring dengan adanya kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan

berkualitas harus ditingkatkan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (Anas dan Abdullah, 2008).

Pelayanan kesehatan yang baik adalah kebutuhan daerah setempat dan dalam banyak kasus merupakan bagian dari hasil perbaikan. Memahami bahwa pelayanan kesehatan adalah kebutuhan seluruh penduduk, otoritas publik berusaha untuk memberikan program yang dapat mengembangkan pelayanan kesehatan secara umum. Salah satu proyek yang dikoordinir oleh Pemerintah Indonesia adalah pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikoordinir oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS Kesehatan yaitu Badan Usaha Milik Negara yang telah menjelma Badan Hukum Publik secara khusus diberikan kepada otoritas publik untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada setiap individu Indonesia. Program ini melayani berbagai tingkat masyarakat. Kesejahteraan BPJS diharapkan dapat memberikan jaminan agar semua lapisan masyarakat mendapatkan jaminan kesejahteraan yang setara.

Dalam bidang kesehatan, administrasi memiliki pengertian serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (directing), pengawasan (controlling), pengoordinasian (coordinating), serta penilaian (evaluating), sehingga tuntutan dan kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan dapat dipenuhi melalui penyediaan serta penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perorangan, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi yang dimaksud ialah pelayanan administrasi surat menyurat pengguna BPJS yang ada di Klinik Izza.

Setyaningsih mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan pelayanan itu sendiri yakni dalam bentuk pelayanan kesehatan. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, maka pelanggan itu ialah pasien. Selain itu, Rani Sartika menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas.

Klinik Pratama yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seharusnya tidak henti-hentinya mengembangkan administrasi kesehatan bagi daerahnya. Organisasi spesialis kesehatan berkualitas dari spesialis dan staf klinik lainnya harus memberikan kepuasan terhadap pasien yang secara signifikan karena hal tersebut mempengaruhi keinginan pasien agar pasien kembali lagi. Klinik Pratama dalam Kerangka kerja JKN/BPJS memiliki peran yang sangat besar bagi kesejahteraan anggota peserta BPJS. Klinik Pratama merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang umumnya dimanfaatkan oleh masyarakat setempat.

Implementasi BPJS kesehatan di Klinik Izza menemui beberapa kendala,

diantaranya kurangnya komunikasi antara pasien, pemberi layanan dan juga pemilik layanan kesehatan tersebut, sehingga perlu diadakan evaluasi terkait pelaksanaan program JKN di Klinik Izza.

METODE

Lokasi penelitian di Klinik Izza dengan waktu penelitian 1 bulan. Adapun subjek penelitian yaitu masyarakat pengguna BPJS yang melakukan pengobatan di Klinik Izza. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode subjektif, adalah metode pengujian menunjuk ke arah penggambaran dan spesifikasi karakteristik, kesempatan, praktik sosial, sikap, keyakinan, kelihaihan, perenungan orang saja dan dalam pertemuan. Melalui penelitian ini, data primer yang dikumpulkan dilakukan melalui wawancara mendalam antara peneliti dan informan yang Menggunakan pendekatan tatap muka. Peneliti mendatangi lokasi penelitian guna pengumpulan data dalam sejumlah format, antara lain rekaman audio wawancara dan foto aktivitas lapangan.

Data sekunder adalah “informasi yang diterima dari data primer yang dibutuhkan sebagai pelengkap informasi yang dihasilkan dari data sekunder dalam penelitian” (Moleng dalam lofand 2006, 157). Informasi opsional mengacu pada data dari buku dan referensi berbeda yang terkait dengan Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Mengakses Layanan Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Klinik Izza merupakan sebuah Klinik Pratama yang pertama di Kabupten Bone memberikan pelayanan Rawat Inap untuk pasien BPJS. Hal ini tentunya menjadi nilai tambahan sebagai Klinik Pratama yang sudah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Namun, dikarenakan masih banyak Masyarakat yang belum mengetahui bentuk kerjasama tersebut, sehingga jumlah Kunjungan pasien rawat inap masih sedikit, dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun, tentunya Klinik Izza tetap memberikan pelayanan terbaik untuk Masyarakat, khususnya Masyarakat Kabupaten Bone.

Klinik Izza memiliki 6 (Enam) Dokter Umum, 3 (Tiga) Dokter Gigi, dan 12 Karyawan lainnya, yang mana terdiri dari Perawat, Bidan, Apoteker dan juga *Security* serta *cleaning service*. Dikarenakan Klinik Izza masih tergolong baru dalam memberikan layanan rawat inap, untuk itu kami berinisiatif untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pasien JKN di Klinik Izza.

4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Administrasi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan di Klinik Izza

Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan memberikan dampak yang baik pula pada proses administrasi dan akan berakhir dengan kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau biasa disebut BPJS di Klinik Izza dimulai sejak 1 Januari 2017, setelah diterbitkannya SK Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, PMK Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan dan PMK Nomor 59 Tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Pelayanan Program Jaminan Kesehatan. Per 1 Januari 2014 dengan diterbitkannya kebijakan tersebut maka seluruh pasien Klinik Izza pengguna Jamkesmas, Jamkesda, dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) sudah otomatis terintegrasi dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau yang sering disebut BPJS.

Tabel 1

Jumlah Pasien Rawat Inap Klinik Izza Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap
1	Juni Tahun 2024	11 Pasien
2	Juli Tahun 2024	18 Pasien
3	Agustus Tahun 2024	21 Pasien

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pasien Rawat Inap di Klinik Izza pada setiap bulannya tidak menentu, namun pelayanan yang diberikan sudah sangat optimal. Pelayanan kesehatan dalam proses administrasi sudah sangat baik di Klinik Izza, ini terlihat dari bagaimana cara proses administrasi di Klinik Izza yang sudah sangat baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pasien NN (18 Tahun)

“Proses Administrasi disini sudah sangat baik, sudah tidak perlu membawa fotokopi ktp atau fotokopi kk lagi”

Pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok, yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Karena pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah langkah awal bagi pasien untuk mengetahui apa penyakit yang diderita dan pelayanan kesehatan tingkat pertama ini bersifat rawat jalan. Pelayanan rawat jalan sering disamakan dengan pintu menuju pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi pilihan pasien untuk tetap atau tidak menggunakan pemberian ini.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kebutuhan atau harapan pengguna yang sudah terpenuhi dan diterima tepat waktu. Jika pelayanan yang diharapkan telah sesuai dengan layanan yang diterima maka di anggap memuaskan dan mereka akan kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan (Gobel dkk, 2019).

Berbeda halnya dengan pasien JM (58 Tahun), pada saat dilaksanakan wawancara mendalam, yaitu :

“Kadang masih harus ki menunggu kalo ada rujukan mau dibuat”

Pelayanan kesehatan yang juga diberikan oleh Klinik Izza, yaitu pelayanan Rawat Jalan, pelayanan rawat jalan di Klinik Izza, sudah sangat baik, karena memang sudah dilaksanakan sejak Tahun 2017, sehingga tentunya sudah memiliki banyak pengalaman dalam memberikan proses pelayanan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan oleh pasien MM (29 Tahun).

“Disini itu tidak pernahmi mengantri, cepatkan ditangani, dan ada terus juga dokternya, biar jam berapaki datang, proses administrasinya sudah sangat baik”

Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan di Klinik Izza secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik, namun memang ada beberapa hal yang masih perlu dibenahi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, hal ini sejalan dengan hasil wawancara kami kepada tenaga kesehatan yang ada di Klinik Izza, yaitu dr. FT (32 Tahun).

“Kami sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien, tapi kalo memang masih ada yang harus dibenahi, kami akan benahi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga kesehatan yang ada di Klinik Izza, yang mengungkapkan jika mereka sebagai tenaga kesehatan sudah optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan, namun, untuk saran atau kritik akan tetap mereka terima, sehingga nantinya bisa memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, yang tentunya jika dari segi sarana prasarana akan tetap mereka koordinasikan dengan pemilik Klinik Izza.

Kesimpulan

- a. Kualitas Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik juga pada proses administrasi
- b. Kualitas Administrasi yang baik akan memberikan dampak yang baik juga pada kepuasan pasien
- c. Klinik Izza sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arief Tarmansyah Iman, Dewi Lena. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dr. Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV SAH MEDIA. Dr. Dhian Kartikasari S.Ked. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang: Wineka Media.
- Dr.H.Dahyar Daraba M.SI. (2019). *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Leisyah.
- Fandy, Tjptono. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia. Gerson, Richard. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Penerbit PPM. IG,
- Muninjaya. (2006). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Imam, Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliansyah, Noor. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan, Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.