

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan

A. Ridhuan Habena¹⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Negara, STIA Satya Negara
Jl. Sukerejo Sukatani Kenten Palembang
Email : achmadridhuanhabena@yahoo.com¹⁾

Abstract

Hospital as a public service provider, namely health services must be able to meet the expectations and demands of the community. The community generally must have the desire to get polite service, how to convey something related to what should be received by the person concerned, time to convey the right, hospitality. The problem in this study is whether service quality consisting of privilege, suitability, consistency and aesthetics has a positive and significant effect on patient satisfaction.

This study used a qualitative method by using research data, then processed and analyzed according to the answers of the informants of this study, which amounted to 9 people, consisting of 1 administrative officer, 1 doctor, 2 nurses and 5 BPJS patients at the Special Province Hospital South Sumatra. The technique of data collection is done by means of interviews, observation and literature study.

The results of the study show that overall the quality of services provided by the Special Eye Hospital of the Province of South Sumatra is quite good. However, there are some points that must be improved in terms of service quality, namely in the delivery of the right information and facilities needed by patients.

Keywords : *Service Quality and BPJS patient satisfaction*

Abstrak

Rumah Sakit sebagai penyedia layanan publik yaitu pelayanan jasa kesehatan harus mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Masyarakat umumnya pasti memiliki keinginan mendapat pelayanan yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, keramahtamahan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari keistimewaan, kesesuaian, konsisten dan estetika berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara menggunakan data hasil penelitian, kemudian diolah dan dianalisa sesuai jawaban dari Informan penelitian ini yang berjumlah 9 orang, yang terdiri dari 1 petugas administrasi, 1 dokter, 2 perawat dan 5 orang pasien BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik. Akan tetapi, ada beberapa point yang harus ditingkatkan dalam segi kualitas pelayanan yaitu dalam waktu penyampaian informasi yang tepat dan fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien BPJS*

1. Pendahuluan

Selama ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup dan pola makan yang banyak serba instant, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*), untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan, Anonim (2009:23).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit-rumah sakit yang banyak berkembang, seperti rumah sakit pemerintah yang telah banyak dan rumah sakit swasta, yang mana semuanya memberikan suatu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Dengan demikian rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengolahan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadinya persaingan antar sesama rumah sakit baik rumah sakit milik

Hal tersebut diatas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (2007:19) bahwa "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik.

Permasalahan kesehatan di tanah air masih banyak yang harus diperbaiki, yang terjadi pasien pemegang kartu BPJS kerap ditolak rumah sakit, alasannya rumah sakit penuh, tidak ada kamar kosong yang mampu menampung. Alhasil pasien pemegang kartu BPJS yang notabennya dari kalangan bawah harus pulang gigit jari. Fenomena tersebut terjadi karena rumah sakit juga tidak mau rugi. Sebab, rumah sakit juga membutuhkan cash flow, sementara klaim BPJS memakan waktu yang cukup lama. Pihak Komisioner Ombudsman melakukan investigasi berupa pengecekan kamar rumah sakit, dari hasil investigasi terkuak ada beberapa kamar yang kosong, namun pihak rumah sakit mengklaim seluruh kamar telah terisi penuh. Kendala likuiditas inilah yang menjadi ajang kucing-kucingan oleh pihak rumah sakit saat menerima pasien BPJS Kesehatan, khususnya pada rumah sakit swasta di seluruh Indonesia.

Pelayanan BPJS Kesehatan dinilai perlu dievaluasi, bukan hanya persoalan defisit saja, tapi juga dari segi pelayannya. Evaluasi dilakukan berdasarkan teknis dilapangan atau kasus-kasus yang pernah terjadi. Selanjutnya, dengan evaluasi tersebut harapannya bisa dihasilkan regulasi baru yang bisa lebih mengedepankan

kepentingan pasien. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya.

Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. khususnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS. Keluhan atas pelayanan rumah sakit juga dapat disampaikan melalui kotak saran yang ada di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan data, masih ada pasien BPJS yang ditolak rumah sakit, dikarenakan data pasien yang kurang lengkap dan rumah sakit tidak menerima dengan alasan kamar penuh. Hal ini mengindikasikan terjadinya kualitas pelayanan yang tidak tetap di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin meneliti dan menganalisa di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan, dengan judul : "**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.**

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu bukan hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga mengikuti proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini jelas tampak dalam defenisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, defenisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga lebih kepada yang lebih strategik. Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143), "Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang melihatnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paing tinggi".

Pelayanan dapat didefenisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan saling berkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme

kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing, Sunarto (2017:105). Melayani pelanggan secara prima, kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) :

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat
3. Mampu berkomunikasi
4. Mampu memberikan menjamin kerahasiaan setiap transaksi
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan / pengunjung
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan / pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157), "Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten".

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan atau pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai faktor kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsisten kerja (*Performance*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang dipakai.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan keluhan dan saran pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personal.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al dalam Ariani (2009:108) menyederhanakan sepuluh faktor di atas menjadi lima faktor pokok yang dikenal dengan SERQUAL (servis quality) yang terdiri dari;

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan percaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain;

a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

b. Kreditibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kreditibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. Keamanan (*security*) adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat diberikan secara optimal.

e. Sopan santun (*cuortesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai normal yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

f. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

C. Upaya Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam upaya utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam upaya ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105), keenam upaya tersebut terdiri atas :

1. Kepemimpinan

Strategi Perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi., baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

6. Total Human Reward

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Pembahasan

Berdasarkan analisa penelitian di atas, maka pembahasannya dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan

Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan masih belum optimal. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari berbagai indikator-indikator sebagai berikut :

1. Tingkah Laku yang Sopan

Tingkah laku yang diberikan staff dan petugas di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik, hal ini diungkapkan oleh pasien yang memberikan informasi bahwa para petugas di RS tersebut berlaku sopan dan lemah lembut dalam melakukan pelayanan terhadap mereka hal ini dapat dilihat dari cara mereka menyapa dan memperlakukan pasien tanpa membedakan status dan golongan.

Sopan santun adalah suatu aturan atau tata cara yang berkembang secara turun menurun dalam suatu budaya di masyarakat yang bisa bermanfaat dalam pergaulan antar sesama manusia sehingga terjalin suatu hubungan yang akrab, saling pengertian serta saling hormat menghormati (Moenir 25 : 2008).

Tingkah laku staff dan petugas Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik dan akan terus ditingkatkan agar pasien merasa terbantu dan merasa dihargai. Dampak dari perilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien adalah akan banyak pasien yang datang dan senang berkunjung atau melakukan pengobatan ulang ke Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan apabila pasien masih membutuhkan pengobatan. Sebaliknya tingkah laku yang kurang sopan terhadap pasien akan berakibat pasien merasa tidak nyaman dan tidak berkenan untuk kembali berobat di rumah sakit tersebut.

2. Cara menyampaikan informasi dengan orang yang bersangkutan.

Cara menyampaikan informasi dengan orang yang bersangkutan atau pasien di Rumah sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan belum begitu optimal, hal ini karena adanya pasien yang mengeluhkan kadang tidak menerima informasi yang mereka butuhkan dari petugas atau perawat yang bertugas, misalnya pasien tidak menerima laporan hasil dari pemeriksaan dokter yang seharusnya mereka terima setelah selesai melakukan pemeriksaan.

Penyampaian informasi adalah suatu kegiatan atau usaha menyampaikan informasi kepada masyarakat, kelompok atau individu. Dengan adanya informasi tersebut maka diharapkan masyarakat kelompok atau individu dapat memperoleh pemahaman tentang kesehatan yang baik.

Penyampaian informasi kepada orang yang bersangkutan atau pasien yang dilakukan oleh staf dan petugas belum optimal karena masih adanya keluhan dari pasien mengenai informasi yang seringkali tidak mereka dapatkan dari staf Rumah Sakit tersebut, hal ini tentu saja akan mengurangi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit dan membuat pasien merasa tidak nyaman serta merasa kurang dihargai.

3. Waktu Penyampaian yang Tepat

Dalam hal ketepatan waktu penyampaian informasi, Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah melakukannya dengan cukup baik. Hal ini sangat

berpengaruh dalam kualitas pelayanan, pasien akan merasa terpuaskan karena dapat menerima informasi tepat waktu. dan menjadi bahan pertimbangan pasien untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut.

Salah satu kualitas informasi adalah tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai, karena informasi adalah landasan untuk mengambil suatu keputusan.

Pasien harus mendapatkan informasi tepat waktu agar dalam melakukan pengobatan di rumah sakit mereka mendapatkan pelayanan maksimal dan mengerti tahapan yang harus mereka lakukan serta tidak timbul kebingungan, hal ini akan mempermudah pasien.

4. Keramahtamahan

Keramahtamahan adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang dimiliki oleh semua instansi, keramahtamahan sangat penting, dan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik dalam hal keramahtamahan kepada pasien, hal ini menjadi pertimbangan bagi pasien untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut.

Ramah tamah adalah suatu perilaku dan sifat masyarakat yang akrab dalam pergaulan seperti suka tersenyum, sopan serta hormat dalam suka menyapa dan sebagainya yang dilakukan dengan ketulusan dan berprasangka baik terhadap orang lain baik yang sudah dikenal ataupun belum dikenal.

Perilaku ramah tamah dari staf dan perawat di rumah sakit akan berdampak positif terhadap minat pasien untuk kembali melanjutkan berobat di rumah sakit tersebut. Maka dari itu Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan harus meningkatkan pelayanan yang disertai keramahtamahan dari para staf dan perawatnya.

Berdasarkan hasil pembahasan dan indikator di atas, kualitas pelayanan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan selama penelitian kepada informan baik itu petugas maupun pasien tersebut. Adanya hubungan dan komunikasi yang baik antara semua staf perawat ataupun petugas di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Namun masih terdapat pelayanan yang kurang efektif yang dapat dilihat melalui pelayanan berupa informasi yang diberikan petugas kepada pasien. Hal tersebut dapat dilihat melalui ungkapan pasien yang kurang dengan dilayani soal keluhan dan informasi.

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Moenir (2005:2006), yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan informasi dengan orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahtamahan.

B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan

Kebutuhan dan keinginan konsumen/pasien merupakan hal yang sangat penting yang harus dipahami karena mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga

karena pasien yang puas terhadap suatu pelayanan akan terus memilih pelayanan tersebut, sebaliknya pasien yang kecewa terhadap suatu pelayanan akan menyebar luaskan pengalaman buruknya kepada orang lain. Rumah sakit harus menciptakan dan mengelola sistem yang lebih baik agar mendapatkan pasien lebih banyak.

Upaya untuk memperbaiki atau menyempurnakan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara oleh perusahaan untuk dapat memikat konsumen/pasien. Kepuasan konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, jika kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasakan kepuasan. Sebaliknya jika layanan yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, maka konsumen akan kecewa.

Kepuasan pasien merupakan tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan, kepuasan itu bisa timbul apabila seseorang merasa senang dan suka dengan apa yang mereka dapat dari yang mereka inginkan. Penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan mata di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan meliputi indikator-indikator sebagai berikut :

1. Keistimewaan

Analisa ini bertujuan mengetahui apa itu keistimewaan yang merupakan kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan ruang rawat dan petugas, kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang dibrikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa merasa nyaman, senang dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan, tetapi sayangnya masih ada fasilitas yang kurang baik, seperti AC yang tidak berfungsi maksimal dan ada perawat jaga yang tidak memakai pakaian perawat saat dinas malam, sehingga keistimewaan yang diberikan rumah sakit belum optimal. Keistimewaan dan kenyamanan sangat berkaitan dengan pelayanan kesehatan tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis tetapi mempengaruhi kepuasan pasien dan kesediaan pasien untuk kembali datang ke rumah sakit untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Faktor keistimewaan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan sehingga menarik pasien untuk dapat menjamin kelangsungan berobat.

Pasien yang berobat di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah merasa cukup puas dengan keistimewaan yang diberikan oleh staff petugas maupun perawat, baik itu dari segi ruang tunggu, ruang rawat inap maupun perilaku yang diberikan, hal ini menjadi kepuasan bagi pasien dan menjadikan pasien merasa nyaman berada di rumah sakit tersebut.

2. Kesesuaian

Analisa ini bertujuan untuk memahami apa itu kesesuaian, kesesuaian ialah penilaian responden terhadap kehandalan dari perawat untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan, seperti misalnya perawat setiap hari melakukan pemeriksaan pada pasien, pemberian obat atau suntik sesuai jadwal yang ditentukan, perawat selalu siap memberikan pelayanan kepada pasien di instalasi rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan hasil analisa wawancara sebagian informan ada yang mengatakan puas dengan pelayanan yang mereka terima atas pelayanan kesehatan yang mana semua itu sesuai dengan Standart Operasional Prosedur Perawat yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat/akurat dan keberadaan perawat saat dibutuhkan karena ada beberapa hal tertentu dalam pelayanan perawat yang mereka anggap tidak terlambat, baik dan tidak mengecewakan.

Kualitas pelayanan berupa kesesuaian yang diberikan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik, hal ini seperti yang diungkapkan oleh pasien, pelayanan kesehatan sama dengan harapan sama dengan harapan penggunaanya, jika sesuai dengan harapan mereka, hasilnya para pengguna atau pasien merasa sangat puas dengan layanan yang diterima.

3. Konsisten

Analisa ini bertujuan untuk memahami dimensi konsisten pelayanan yang mana mengandung arti kecepatan/ketanggapan pemberian pelayanan. Dimensi yang satu ini termasuk dimensi yang paling dinamis. Seiring dengan peningkatan intensitas aktivitas masing-masing individu, harapan pelanggan akan dimensi ini semakin meningkat. Setiap pelanggan semakin mengharapakan waktu tunggu yang semakin pendek. Pada aspek ini, seorang pasien akan merasa puas kalau mereka mendapatkan pelayanan yang cepat.

Pelayanan yang konsisten di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa pasien, karena konsisten menjadi salah satu tolak ukur kepuasan pasien, konsisten dalam melayani baik itu waktu ataupun jasa. Karena hal ini akan menjadi bahan pertimbangan bagi pasien untuk berobat kembali dan merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk berobat di rumah sakit tersebut.

4. Estetika

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui secara umum aspek ini, seringkali dianggap tidak terlalu penting oleh petugas administrasi dan para perawat. Namun bagi pasien dari kalangan tertentu (menengah keatas) unsur ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa ego, status, dan gengsinya tetap terpelihara atau bahkan terus menerus ditingkatkan dihadapan banyak orang. Hal ini sesuai dengan teori Maslow tentang kebutuhan dasar manusia. Setiap orang yang sudah mencapai pemenuhan kebutuhan tingkat tertentu tidak akan terpuaskan bila mendapatkan hal-hal yang bersifat pemenuhan kebutuhan ditingkat yang lebih rendah. Hal inilah yang mendasari institusi pemberi pelayanan (termasuk rumah

sakit) memberikan pelayanan dalam tingkatan kelas; kelas ekonomi, bisnis, eksekutif, dan seterusnya.

Demensi estetika ini merupakan keindahan yang bisa terbentuk, dan bagaimana supaya orang lain dapat merasakannya. Sehingga apa yang orang lihat dan rasakan dari suatu keindahan akan merasa senang.

Dari segi estetika, berupa keindahan dan tata letak yang ada di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik, dari ruangan yang rapi, bersih dan harum. Seperti yang diungkapkan oleh pasien pada saat wawancara, namun ada juga yang kurang puas karena kamar yang ditempati kurang dingin, padahal sudah dilengkapi AC. Hal ini juga menjadi bahan pertimbangan bagi pasien untuk berobat kemabli ke rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil pembahasan dan indikator di atas, kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik. Hal ini dapat di lihat dari wawancara yang dilakukan selama penelitian kepada informan baik itu petugas maupun pasien tersebut. Adanya keistimewaan, kesesuaian, konsisten dan estetika yang sesuai dengan harapan pasien selama berada di rumah sakit tersebut. Namun dalam segi estetika masih belum efektif karena masih adanya pasien yang mengeluhkan ruangnya kurang dingin, padahal kamar sudah dilengkapi AC.

Menurut penulis kepuasan yang didapat oleh pasien belum semuanya tercapai dengan maksimal, penulis berkesimpulan dari observasi dan identifikasi yang dilakukan tidak sepaham dengan apa yang diutarakan menurut Zeitham dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2007:87) mengatakan kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan:

1. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketetapan waktu dan biaya.
3. Konsisten, yaitu dalam memberikan pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
4. Estetika, yaitu pelayanan yang berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

C. Faktor-faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Untuk Lebih Baik.

Pada pembahasan lebih lanjut disini penulis akan menguraikan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien untuk lebih baik antara lain :

1. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta kecepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pasien.
2. Kualitas pelayanan disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien.

3. Pasien yang mendapatkan pelayanan berkualitas dan melebihi harapan, maka pasien akan merasa senang dan puas serta kembali ke jasa layanan yang sama, merekomendasikan ke orang lain dengan mengatakan hasil yang bersifat positif.

4. Keunggulan yang dimiliki rumah sakit tentu tidak terlepas dari kebutuhan dan keinginan para pasien yang mana pasien akan memilih rumah sakit yang cenderung memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien untuk lebih baik adalah pelayanan yang mereka terima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, perlengkapan dan sarana komunikasi baik antara petugas dengan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan pasien, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik-buruknya citra rumah sakit. Rumah sakit yang mempunyai citra baik adalah rumah sakit yang dapat menciptakan jasa pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima. Dengan demikian baik-buruknya citra rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan. Citra baik rumah sakit akan berimbas pada meningkatnya *profitabilitas* rumah sakit, sebaliknya citra buruk akan berimbas pada menurunnya *profitabilitas* rumah sakit. Oleh sebab itu, keberadaan rumah sakit sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan diharapkan mampu memelihara dan menjaga kualitas produk jasa layanannya dengan fokus kepada pelanggan (pasien).

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahan serta kepuasan pasien seperti keistimewaan, kesesuaian, konsisten dan estetika, namun kepuasan pasien belum terpenuhi dengan maksimal karena adanya ruangan yang kurang dingin.
2. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien untuk lebih baik adalah sebagai berikut:
3. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta kecepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pasien.
4. Pegawai yang ramah dan sopan terhadap pasien tanpa membedakan status dan golongan.
5. Keramahan pegawai dan staf terhadap pasien.

6. Keunggulan yang dimiliki rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien agar pasien merasa nyaman dan senang.

Daftar Pustaka

- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Rudy, T. May. 2005. *Administrasi dan organisasi internasional*. Bandung : PT. refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Umar, Husein. 2013. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Widjaja, A.W. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Rajawali.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.