

SISTEM PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR

Dianpungkassari^{1*}, Jaelan Usman², Haerana³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to find out the patient service satisfaction with the system services of the Social Security Administering Bodies (BPJS) health at Islamic Hospital Faisal Makassar. This study used qualitative research. The number of informants in this study were 4 people using in-depth interview techniqu. This study used primary and secondary data, these two types of data were obtained by observation, interviews and documentation. Data analysis used data reduction techniques, presentation of data and conclusions. Based on the results of direct interviews and data analysis showed that the indicators achievement of patient service satisfaction as seen from accountability, transparency, participation, conditionality, and equal rights had worked quite well, but they must be addressed especially in the accountability process for drug distribution against patients at the Islamic Hospital Faisal Makassar. This study showed patient service satisfaction greatly affects the results of the agency service system Health Social Security (BPJS) organizer at the Islamci Hospital Faisal Makassar.

Keywords: *bpjs health, service system*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan pasien terhadap sistem pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 4 orang dengan menggunakan teknik wawancara secara mendalam. Jenis data yang digunakan dalam meneliti adalah data primer dan data sekunder, kedua jenis data ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh akan dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil wawancara langsung dan analisis data berdasarkan data yang diperoleh dari objek penelitian, menunjukkan indikator pencapaian kepuasan pelayanan pasien yang terlihat dari akuntabilitas, transparansi, partisipasi, kondisional, dan kesamaan hak telah berjalan cukup baik, tetapi masih ada yang harus dibenahi terkhusus dalam proses pertanggungjawaban pendistribusian obat terhadap pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Penelitian ini menunjukkan kepuasan pelayanan pasien sangat berpengaruh terhadap hasil sistem pelayanan Badan Penyelenggara Jaminans Sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Kata Kunci: sistem pelayanan, bpjs kesehatan

* dianpungkassari@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah memperlakukan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tanggal 1 Januari tahun 2014. Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya serta terselenggaranya pemberian jaminan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengamankan semua fasilitas kesehatan agar menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, bermutu, serta terjangkau untuk masyarakat. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menerapkan konsep *managed care*, salah satunya adalah sistem pelayanan dengan pola rujukan terstruktur serta berjenjang (UU No. 24 tahun 2011).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan ialah bagian dari sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan upaya keselamatan pasien maupun pelayanan kesehatan. Pasal 28 H Ayat (1) UUD 1945, secara tegas menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Sejalan dengan hal tersebut

dalam Pasal 34 Ayat (3) menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan maupun fasilitas pelayanan umum yang layak yaitu rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang menjadi mitra Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien masih kurang baik hal ini berdasarkan kenyataan yang dialami oleh seorang pasien yang memutuskan untuk pulang tengah malam karena sistem pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit tidak sesuai dengan Standar Operational Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan yang diberikan sangat buruk, tidak manusiawi serta perilaku perawat yang tidak beretika, selain itu yang menjadi sorotan adalah penggunaan kartu jaga yang diharuskan untuk dua orang dan harus dibayar terlebih dahulu (Tribun-Timur-Makassar).

Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merupakan salah satu rumah sakit yang menerima rujukan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, pelayanan terhadap pasien rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan masih banyak dikeluhkan perihal masalah kamar yang selalu penuh dan tidak ada

kamar yang kosong untuk di tempati pasien rawat inap (Antara News Makassar).

Sistem rujukan sebagai sistem produkfitas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang akan pelimpahan kewenangan, sistem rujukan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2012 perihal sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan yang menjelaskan bahwa sistem rujukan yaitu suatu pelaksanaan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas maupun pelimpahan tanggungjawab atas pelayanan kesehatan secara timbal balik baik secara vertikal serta secara horizontal. Apabila pihak puskesmas tak mampu memberikan layanan mediknya, pasien kemudian dirujuk ke rumah sakit kecamatan. Bila rumah sakit kecamatan tidak mampu memberikan layanan medik yang diperlukan, maka pasien dirujuk ke fasilitas layanan rumah sakit kabupaten. Pada jenjang tertinggi, pasien yang sangat parah akan dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar dan memiliki fasilitas yang lebih bagus. cara untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada proses rujukan yaitu dengan membangun kerja sama yang kuat antar institusi pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit.

Terkait hal tersebut, pelayanan di Rumah Sakit dan Puskesmas masih kurang efektif karena terlalu kaku, Pelayanan masih kurang tepat waktu, kurangnya tenaga medis dan fasilitas. Berdasarkan sistem rujukan terdapat beberapa Rumah Sakit dan Puskesmas yang sudah melakukan sistem rujukan sesuai dengan standar yang diberikan tapi ada juga yang masih belum sesuai Sistem Operational Prosedur (SOP), berdasarkan aspek komunikasi antara perujuk dan penerima rujukan masih kurang tepat serta kurang informasi mengenai pasien yang bersangkutan.

Pelayanan kesehatan bisa didapatkan mulai dari tingkat puskesmas, rumah.sakit, dokter praktek swasta dan sebagainya. Dewasa masyarakat sudah makin kritis dengan menyoroti pelayanan kesehatan serta profesional tenaga kesehatan. Masyarakat menuntut agar pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit baik, disisi lain pemerintah belum bisa menerapkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan masyarakat karena masih adanya keterbatasan terkait pelayanan yang baik, terkecuali Rumah Sakit Swasta yang meninjau bisnis, yang dapat memberikah pelayanan kesehatan dengan baik agar meningkatkan pelayanan kesehatan maka diperlukan

tenaga kesehatan yang perkemampuan serta fasilitas rumah sakit yang baik, akan tetapi tidak semua rumah sakit bisa memenuhi kriteria itu sehingga meningkatnya kelemahan sistem pelayanan kesehatan.

Menurut Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok. Monir (2003:16,) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Pasolong Harbani 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau 11 hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Menurut Sinambela (2008:6) dalam bukunya “Reformasi pelayanan public: teori, kebijakan dan implementasi” secara teoritis mempunyai tujuan yaitu pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Serta agar mencapai kepuasan perlu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin berdasarkan lima indikator antara lain: Transparan pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang memiliki sifat mudah, terbuka serta dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan dengan

cara memadai dan mudah dimengerti. Akuntabilitas pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang dapat dibuktikan kebenarannya yang sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Kondisional pelayanan ini merupakan pelayanan yang sesuai dengan keadaan sekitar serta kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap menjunjung kepada prinsip efisiensi serta efektifitas. Partisipatif pelayanan ini merupakan pelayanan yang mampu memacu peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dan tetap memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat. Kesamaan hak pelayanan ini adalah pelayanan yang tidak bersifat diskriminasi yang dapat dilihat dari aspek apapun khususnya suku, golongan, agama, ras, status sosial, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (dalam Pasolong Harbani 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Islamy dalam Sulistio (2009: 41) mengatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan

oleh pemerintah harus berdasarkan prinsip pelayanan prima sebagai

Fokus penulis dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dalam memberikan pelayanan kepada pasien rujukan BPJS kesehatan dengan menggunakan indikator pelayanan publik Sinambela (2008) yaitu: transparansi, akuntabilitas, partisipan, kondisional, serta kesamaan hak. Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan melihat serta mengkaji bagaimana sistem pelayanan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dalam menangani pasien rujukan BPJS baik secara vertikal (masuk) maupun secara horizontal (keluar). Dengan adanya fokus penelitian ini, diharapkan dapat membantu penulis dalam proses penelitian.

Berdasarkan skema kerangka fikir diatas maka dapat kita kemukakan deskripsi fokus sebagai berikut: Transparansi, dimana pelayanan ini harus memiliki sifat mudah, keterbukaan, serta bisa dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan., akuntabilitas, suatu pelayanan yang dapat dibuktikan kebenarannya sesuai dengan aturan dan Sistem Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong masyarakat

dalam proses pelayanan publik secara aspirasi, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat, serta harapan masyarakat. Kondisional, pelayanan yang diberikan harus bersifat efektif dan efisien. Kesamaan hak, dalam proses pelayanan publik tidak ada perbedaan maupun membeda-bedakan antara sesama masyarakat baik dari segi golongan, agama, ras, suku, maupun status sosial seseorang semua warga Negara mempunyai hak yang sama dalam proses pelayanan publik yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan yaitu bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2020 dan selama itu pula peneliti mengambil data. Adapun lokasi objek penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif serta bersifat deskriptif yang bertujuan agar mengetahui serta menggambarkan kenyataan sesuai kejadian yang akan diteliti sehingga akan mempermudah penulis dalam mendapatkan data secara objektif agar mengetahui sistem pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Adapun tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti, serta mampu menjelaskan data secara sistematis, dimaksudkan agar memberi gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti ialah Sistem Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yang lebih mengarah ke rujukan.

Adapun pihak-pihak yang menjadi informan yang dapat memberikan data sesuai dengan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut: 1). Penanggung jawab Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 2). Staf pegawai penerima rujukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 3). Pasien rujukan yang ditangani di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 4). Kepala seksi pelayanan dan penunjang medik di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem pelayanan merupakan pemberian pelayanan yang dapat memenuhi serta memuaskan masyarakat atau seseorang yang membutuhkan

pelayanan dan memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik sehingga dapat memberikan manfaat yang baik pula kepada orang lain. Sistem pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting dalam keseluruhan rangkaian pelayanan yang diberikan. Rencana yang telah dibuat dan telah ditetapkan tidak akan berarti baik jika sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sistem pelayanan suatu rumah sakit dalam menjalankan sebuah program adalah suatu paket yang lengkap, hal ini dikarenakan banyak faktor yang saling mempengaruhi dalam suatu sistem yang membuat hal ini saling berkaitan tidak terlepas dari faktor lingkungan yang cenderung berubah-ubah. Proses dalam sistem pelayanan publik pada kenyataannya dapat berhasil ditinjau dari indikator kepuasan yang berhasil diberikan kepada masyarakat. Hal ini karena dalam proses tersebut melibatkan berbagai indikator yang dapat menjadi faktor pendukung maupun faktor penghambat pencapaian kepuasan pasien program Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah program pemerintah yang bertujuan untuk menjamin kesehatan masyarakat atau setiap warga negara Indonesia secara nasional dan merata tanpa terkecuali. Masyarakat menuntut agar pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit baik, disisi lain pemerintah belum bisa menerapkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan masyarakat karena masih adanya keterbatasan terkait pelayanan yang baik, terkecuali Rumah Sakit Swasta yang meninjau bisnis yang dapat memberikah pelayanan kesehatan dengan baik agar meningkatkan pelayanan kesehatan maka diperlukan tenaga kesehatan yang berkemampuan serta fasilitas rumah sakit yang baik, akan tetapi tidak semua Rumah Sakit bisa memenuhi kriteria itu sehingga meningkatnya kelemahan sistem pelayanan kesehatan, salah satunya di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam sistem pelayanan merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, akuntabilitas sistem

pelayanan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar belum terlaksana dengan baik hal ini ditandai dengan adanya keluhan pasien terkait masalah pendistribusian obat yang masih belum jelas arah pembiayaannya. Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum Pelayanan Kesehatan di Kota Makassar Pasal (6) ayat (2) tentang pemanfaatan dana pelayanan kesehatan merupakan pembiayaan pelayanan kesehatan gratis 20% dapat digunakan untuk pengadaan obatan-obatan, bahan habis pakai serta alat kesehatan, 80% digunakan untuk jasa, biaya manajemen dan operasional Rumah Sakit. Keterbukaan pihak Rumah Sakit akan peraturan yang berlaku masih dijunjung tinggi, pertanggung jawaban pihak Rumah Sakit terhadap keseluruhan pasien diterima dengan baik.

Rumah Sakit Islam Faisal Makassar mengungkapkan bahwa segala permasalahan di Rumah Sakit yang menyangkut sistem pelayanan yang diberikan ditindak lanjuti secepat mungkin, permasalahan pendistribusian obat kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terkadang mengalami kendala tersendiri berupa tidak adanya ketersediaan obat di Rumah Sakit, hal ini

yang menyebabkan pihak Rumah Sakit memberikan resep obat kepada pasien dan kemudian uang pasien akan digantikan tetapi pada kenyataannya tidak ada penggantian uang pasien oleh pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Berdasarkan data yang ditemukan penulis terkait akuntabilitas pendistribusian obat masih belum sesuai dengan dengan apa yang telah ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit, tidak ada pengembalian uang pasien terkait dengan pembelian obat diluar. Pihak Rumah Sakit memberikan kejelasan tentang pengembalian uang pasien tetapi tidak juga terealisasikan pengembalian uang pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar

Berdasarkan hal tersebut perlu adanya tindakan yang keras terhadap bagaimana pertanggungjawaban pihak Rumah Sakit dalam menanggapi hal tersebut serta adanya koordinasi yang baik antara pihak Rumah Sakit dengan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Berdasarkan analisis tersebut, menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) tentang indikator akuntabilitas dalam pencapaian kepuasan belum terpenuhi seutuhnya dalam hal penelitian dengan pembuktian adanya keluhan pasien terkait penggantian uang pasien atas

pembelian obat di luar Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yang tidak diselesaikan dengan baik dan tidak ada kejelasan dari pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar kapan uang pasien tersebut diganti. Berdasarkan pelayanan yang cepat merespon keluhan pasien dalam proses pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kepuasan yang diterima pasien akan tetapi pertanggungjawaban atas masalah tersebut juga menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang baik serta mendapatkan kepuasan pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Transparansi

Transparansi dalam sistem pelayanan merupakan pelayanan yang memiliki sifat mudah, terbuka, serta dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan dengan cara memadai dan mudah dimengerti. Sistem pelayanan yang dilakukan harus bersifat transparan antara pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dengan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi penyimpangan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang berlaku dan bersifat terbuka mudah dijangkau oleh pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Sistem pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku, segala kebutuhan pasien baik pasien rujukan masuk dan rujukan keluar, pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap harus sesuai dengan kebutuhan serta mudah untuk diakses oleh pasien. Kejelasan dalam proses pelayanan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar harus dapat memudahkan pasien selama berada di Rumah Sakit, permasalahan kamar seringkali menjadi sorotan melalui komunikasi yang baik pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dapat memberikan pengertian atas masalah yang tidak dipahami oleh pasien. Keterbukaan alur pendaftaran juga telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit sehingga memudahkan pasien dalam berobat

Berdasarkan analisis tersebut, menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) tentang indikator transparansi dalam pencapaian kepuasan telah terpenuhi dengan baik dalam hal penelitian

dibuktikan dengan adanya staff Rumah Sakit yang sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan Sistem Operasional Prosedur (SOP), keterbukaan dalam segi pelayanan baik pelayanan administrasi maupun pelayanan lainnya dapat dengan cepat diatasi dan dapat memberikan kemudahan bagi pasien. Bagi masyarakat pelayanan yang diterima secara baik adalah nilai tambah tersendiri bagi kepuasan setiap orang dan sebagai tujuan Rumah Sakit dalam menciptakan sistem pelayanan yang prima.

Partisipasi

Partisipasi dalam sistem pelayanan merupakan pelayanan yang mampu peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik serta tetap memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat. Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merupakan Rumah Sakit yang menerima pasien program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam hal tersebut tentunya partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan pihak Rumah Sakit untuk meningkatkan kepercayaan serta minat pasien terhadap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, aspirasi, harapan serta kebutuhan pasien senantiasa diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit.

Segala jenis keluhan pasien secara cepat diatasi oleh pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, disamping itu Rumah Sakit Islam Faisal Makassar juga bekerjasama dengan mitra lain serta Rumah Sakit mempunyai layanan tambahan yang dapat digunakan oleh pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan secara gratis layanan tersebut adalah Operasi Katarak metode *Phaco (Phacoemulsification)*, *Treadmill test/strees test*, *Laparascopy*, *Echocardiography* hal tersebut tentunya adalah upaya pihak Rumah Sakit dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan analisis tersebut, menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) tentang indikator partisipasi dalam pencapaian kepuasan telah terpenuhi dengan baik dalam hal penelitian dibuktikan dengan adanya upaya Rumah Sakit yang mampu bekerjasama dengan mitra lain selain Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan tentunya hal ini adalah upaya yang dilakukan untuk menambah partisipasi serta kepercayaan dari masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit Islam Faisal Makassar juga mempunyai layanan tambahan yang dapat digunakan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan secara

gratis karena hal tersebut telah ditanggung dalam penjaminan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

Kondisional

Kondisional dalam sistem pelayanan merupakan pelayanan yang sesuai dengan keadaan sekitar serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memperhatikan dan menjunjung tinggi kepada prinsip efektifitas dan efisiensi. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 987/Per/1/1992 tentang pelayanan Rumah Sakit Umum Pemerintah Departemen Kesehatan dan Pemerintah Daerah diklasifikasikan menjadi lima kelas atau tipe adalah tipe A, tipe B, tipe C, tipe D dan tipe E. (data Rumah Sakit Islam Faisal Makassar). Berdasarkan hal tersebut Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merupakan Rumah Sakit tipe B yang dimana Rumah Sakit Islam Faisal Makassar mempunyai kewajiban dalam hal menerima serta melayani dengan baik pasien rujukan masuk dan rujukan keluar.

Rumah Sakit Islam Faisal Makassar memiliki sarana serta prasarana yang cukup memadai untuk kebutuhan pasien, Rumah Sakit merujuk keluar pasien dengan beberapa pertimbangan salah satunya adalah

kurangnya ketersediaan tenaga medis maupun penunjang medis yang dibutuhkan pasien sehingga pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merujuk keluar pasien. Rumah Sakit yang dijadikan rujukan keluar oleh Rumah sakit Islam Faisal Makassar adalah Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo yang merupakan Rumah Sakit tipe A.

Berdasarkan analisis tersebut, menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) tentang indikator partisipasi dalam pencapaian kepuasan telah terpenuhi dengan baik dalam hal penelitian dibuktikan dengan adanya tingkat efektifitas dan efisien pelayanan tercermin dari proses pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien secara cepat dan tepat dalam merespon keadaan pasien serta kebutuhan pasien, Rumah Sakit menyediakan dua loket pendaftaran dan alur pendaftaran di Rumah Sakit agar memudahkan pasien serta fasilitas penunjang medis dalah satunya adalah rekam medis dimana dalam rekam medis pasien dapat memantau perkembangan penyakitnya selama di rawat di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Sistem pelayanan yang dilakukan secara baik tentunya akan memuaskan pasien, adanya fasilitas penunjang medis serta tenaga medis dan

tenaga ahli yang memadai menjamin keberlangsungan keberhasilan sistem pelayanan yang baik yang sesuai dengan situasi serta keadaan pasien.

Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam proses sistem pelayanan merupakan pelayanan yang tidak bersifat diskriminasi yang dapat dilihat dari aspek apapun khususnya suku, golongan, agama, ras, status sosial, dan lain sebagainya. Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merupakan salah satu Rumah Sakit yang menerima pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dan tentu saja dalam proses pelayanan Rumah Sakit ini menerapkan prinsip kesamaan hak.

Permasalahan biaya kesehatan seringkali menjadi masalah bagi masyarakat, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menetapkan besaran biaya pembayaran perbulan, terkecuali masyarakat yang kurang mampu akan ditanggung pembiayaannya oleh Pemerintah. Kesamaan hak yang dilakukan dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dalam hal perlakuan yang diberikan kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan pasien umum sama saja tidak ada perbedaan yang diberikan

melalui sifat transparansi yang di jalankan oleh pihak Rumah Sakit senantiasa menyokok terciptanya persamaan hak yang baik hak pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan diberikan dengan semestinya begitu juga hak terhadap pasien umum juga diberikan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan analisis tersebut, menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) tentang indikator kesamaan hak dalam pencapaian kepuasan telah terpenuhi dengan baik dalam hal penelitian dibuktikan dengan melihat berdasarkan segi perlakuan pelayanan yang diberikan kepada pasien sama saja tidak ada perbedaan yang dilakukan. Sistem pelayanan yang baik harus bersifat bebas diskriminasi hal ini tentunya sangat berpengaruh dalam proses pelayanan publik, sikap seorang pelayan publik yang tidak membeda-bedakan seseorang baik dari segi ras, agama, golongan serta budaya sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan publik agar tercipta proses pelayanan yang baik serta mendapatkan kepuasan layanan terhadap pasien yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap Sistem Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Rumah sakit Islam Faisal makassar Akuntabilitas di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yaitu akuntabilis masih belum berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan pasien terkait pengembalian biaya obat yang tidak ada kejelasannya. Tentunya hal ini harus menjadi perhatian khusus kepada pihak Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan tanggungjawab atas sistem pelayanan yang diberikan. Transparansi di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar telah berjalan dengan baik, keterbukaan sistem pelayanan yang memudahkan pasien dalam melakukan pelayanan selama berada di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Partisipasi di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar telah berjalan dengan baik. Upaya Rumah Sakit dalam melakukan kerjasama dengan mitra lain selain Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan serta mempunyai layanan tambahan yang dapat digunakan oleh pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan secara gratis layanan tersebut adalah Operasi Katarak metode *Phaco (Phacoemulsification)*, *Treadmill*

test/strees test, *Laparascopy*, *Echocardiography* hal tersebut tentunya adalah upaya pihak Rumah Sakit dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Kondisional di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar telah berjalan dengan baik, sarana serta prasarana yang diberikan pihak Rumah Sakit sudah cukup menunjang pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pasien. Kesamaan hak di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar telah berjalan dengan baik, tidak ada perbedaan hak antara keduanya, perlakuan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar sama saja, tidak ada tindakan diskriminasi antara pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan pasien umum. Masing-masing mendapatkan haknya sesuai dengan jaminan mereka masing-masing.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan agar sistem pelayanan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar perlu ditingkatkan lagi khususnya dalam proses pertanggungjawaban pendistribusian obat terhadap pasien BPJS kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bloom. 1981. *Evaluation in Education*. Allyn and Bacon. New York.
- Darwin. (27 Desember 2019). Pasien Keluhkan Kamar Selalu Penuh. (<https://www.antaraneews.com>), diakses 16 Juni 2020, jam 20:00 WITA.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Lovelock, Christopher H. 1992. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Minor, Michael. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Osborne dan Gebler. 2005. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 Tentang Setiap Orang Berhak Memperoleh Pelayanan Kesehatan.
- Pasal 34 ayat (3) Tentang Negara Bertanggung Jawab Terhadap Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Pelayanan Umum yang Layak Termasuk Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, P. Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistio, Basuki. 2009. *Pelayanan Publik Yang Prima*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, Mewajibkan Seluruh Penduduk Indonesia Untuk Menjadi Pasien BPJS Kesehatan.
- Wahyuddin. (29 November 2019). Optimalkan JKN-KIS, BPJS Kesehatan Rangkul Partisipasi BUMN. (<https://www.beritakotamakassar.co.id>), diakses 16 Juni 2020, jam 21:15 WITA.