

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI RSUD DR. HASRI AINUN HABIBIE KABUPATEN GORONTALO

EFFECTIVENESS OF BPJS OUTPATIENT ADMINISTRATION SERVICE AT RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE REGIONAL PUBLIC IN GORONTALO REGENCY

Hartati Inaku¹, Basri Umar²

^{1,2} Program Studi Rekam Medis dan Ilmu Kesehatan, STIKES Baktara Gorontalo

ABSTRAK

Efektifitas merupakan konsep dalam organisasi untuk melihat keberhasilan dalam mencapai tujuan Efektivitas juga dipandang agar pelaksanaan administrasi mencapai hasil. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas prosedur, efisiensi, responsivitas petugas, koordinasi antar pimpinan bawahan dan sarana prasarana di pelayanan administrasi di rawat jalan pasien BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo. Jenis penelitian yaitu kualitatif deskriptif yang menggambarkan efektivitas pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo. Informan dalam penelitian berjumlah 4 yaitu penanggung jawab pendaftaran rawat jalan, 2 pasien BPJS dan petugas pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian pada prosedur pelayanan administrasi rawat jalan sudah ada standar serta persyaratan dan alur pelayanannya mudah dipahami. Pada efisiensi pelayanan administrasi rawat jalan belum ada standar waktu dan perlu adanya manajemen waktu pelayanan. Pada responsivitas petugas melayani berdasarkan prosedur yang ada, untuk daya tanggap, keramahan dan kemampuan petugas sudah memuaskan. Pada koordinasi pimpinan dan bawahan hubungannya terjaga baik dengan rapat evaluasi tiap bulan. Pada sarana dan prasana di pelayanan administrasi dan ruang tunggu rawat jalan masih kurang. Saran dalam penelitian ini yaitu. penambahan dan pengadaan sarana prasarana serta standar waktu pelayanan dan manajemen waktu di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, Rawat Jalan, BPJS

ABSTRACT

Effectiveness is a concept in organizations to oversee the success in achieving goals, which is also required for the administration implementation to achieve results. This study aimed to determine the effectiveness of procedures, efficiency, responsiveness of officers, coordination between subordinates and leaders, and infrastructure in administrative services of BPJS outpatient at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Regional Public Hospital in Gorontalo Regency, This qualitative descriptive research describes the effectiveness of BPJS outpatient administrative services at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Regional Public Hospital in Gorontalo Regency involves 4 Informants consisting of outpatient registration PIC, 2 BPJS patients, and the outpatient registration officer. The findings on outpatient administrative service procedures found existing standards, requirements, and service flow that is easy to understand. In contrast, the efficiency of outpatient administrative services found no time standard that requires service time management. Further, the responsiveness of serving officers based on existing procedures in terms of responsiveness, friendliness, and ability of officers were satisfactory. Meanwhile, the Coordination relationship between leaders and subordinates was well maintained with evaluation meetings every month. Finally, the facilities and infrastructure in administrative services and outpatient waiting rooms remain lackluster. This study recommends the addition and procurement of facilities and infrastructure as well as standards of service time and time management in

outpatient administrative services of BPJS patients at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Regional Public Hospital.

Keywords: *Service Effectiveness, Outpatient, BPJS*

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan komponen utama kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Atau dapat dikatakan, sebuah organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya (Firdaus, 2019). Menurut Hari Lubis dan Martani Huseini (1987), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber merupakan pendekatan yang mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber sumber yang dibutuhkan (Luas et al. 2017).
2. Pendekatan sasaran merupakan pendekatan yang berfokus dalam mengukur efektivitas pada aspek hasil/output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan hasil/output yang telah disepakati oleh organisasi tersebut (Firdaus, 2019).
3. Pendekatan proses merupakan pendekatan yang menekankan pada aspek internal organisasi publik. Terdapat 5 indikator yang digunakan yaitu, prosedur pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas petugas, koordinasi antara pimpinan dan bawahan serta sarana dan prasarana (Widiarti et al. 2021).

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 (2003) menyebutkan bahwa pelayanan publik harus memiliki prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana,

kemudahan akses, kedisiplinan; kesopanan; keramahan, dan kenyamanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Firdaus (2019), Secara umum, prosedur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat dalam pelayanan administrasi, hanya saja mengenai kenyamanan yaitu perlu adanya penambahan kursi tunggu di ruang pelayanan karena peneliti melihat masih banyak masyarakat atau pasien yang tidak kebagian tempat duduk sehingga masyarakat atau pasien terpaksa ada yang berdiri.

Hasil observasi awal yang dilakukan penulis di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo didapati masalah pada bagian pendaftaran pasien BPJS yaitu ketidaklengkapan persyaratan administrasi pasien BPJS, waktu tunggu yang lama, dan sarana prasarana yang kurang. Dampaknya yaitu, terganggunya pelayanan yang menyebabkan pelayanan administrasi kurang efektif.

METODOLOGI

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif deskriptif yang mencakup menjelaskan atau menggambarkan efektivitas pelayanan administrasi rawat jalan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif yang menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan sesuatu masalah (Widiarti et al. 2021).

2. Informan Penelitian

Terdapat 4 informan dalam penelitian ini yaitu, penanggung jawab pelayanan administrasi rawat jalan, 2

pasien rawat jalan, petugas pelayanan administrasi rawat jalan.

3. Sumber Data

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Pratiwi 2017).

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti yang bertujuan untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (Suwignya et al. 2018).

b. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara komunikasi kepada petugas atau responden yang dianggap paham untuk mendapatkan informasi terkait masalah penelitian yang sedang diteliti (Arischa 2019).

5. Validasi Penelitian

Dalam melakukan pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan bahan referensi dan triangulasi metode yaitu, menggunakan bahan referensi dan triangulasi metode.

6. Pengolahan Dan Analisa Data

Pengolahan dan analisis data menggunakan teknik kualitatif yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil di lapangan persyaratan dan alur pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie berdasar pada SOP penerimaan pasien rawat jalan yang diterbitkan tahun 2022. Di pelayanan didapati belum adanya alat bantu informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan seperti banner dan papan informasi. Sehingga pasien akan bertanya pada security dan petugas skrining apabila masih bingung dengan persyaratan dan alur pelayanan. Akan tetapi pasien bisa memahami dan mengerti persyaratan dan alur dari prosedur pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS. Oleh sebab itu prosedur di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo untuk persyaratan dan alur pelayanan berdasar pada SOP dan pasien mampu memahami mengenai alur dan persyaratan yang diperlukan ketika datang ke bagian pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS.

2. Efisiensi Pelayanan

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie pada pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS pada waktu pelayanan dari hasil wawancara diketahui sudah ada standar yang mengatur waktu pelayanan pasien BPJS, akan tetapi dari hasil yang didapatkan peneliti standar yang digunakan tidak memuat waktu tunggu pelayanan. Peneliti menggunakan standar pelayanan minimal (SPM) rawat jalan untuk menjadi acuan dalam melihat waktu pelayanan di pendaftaran. Dari hasil observasi waktu pelayanan tidak efisien pada pelayanan administrasi

dimana waktunya lebih dari 10 menit. Didapati keluhan terhadap waktu pelayanan di pelayanan rawat jalan pasien BPJS, berupa waktu tunggu untuk antrian untuk mendaftar kadang lama dikarenakan banyaknya pasien yang mengantri.

Dalam penanganan masalah waktu pelayanan petugas hanya memberikan penjelasan terkait masalah yang menyebabkan waktu pelayanan lama agar pasien dapat mengerti dan mau berkompromi. Pelayanan administrasi di rawat jalan tidak memiliki rencana untuk memastikan waktu pelayanan sesuai standar. Bagian pelayanan hanya menangani ketika dalam pelayanannya sudah terjadi masalah tanpa adanya penanganan yang berkelanjutan.

3. Responsivitas Petugas

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS pada daya tanggap petugas berdasar pada prosedur yang ada. Bentuk prosedur yang ada di pelayanan administrasi yaitu petugas yang datang tepat waktu sehingga cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Pada keramahan petugas dan penanganan keluhan dilakukan sesuai SOP yang ada serta ada petugas yang siap untuk mendengarkan keluhan dan menjelaskan mengenai keluhan yang diberikan pasien. Semua petugas yang ditempatkan di pelayanan administrasi rawat jalan berlatar belakang pendidikan kesehatan seperti sarjana kesehatan masyarakat (S.KM) dan telah mengikuti pelatihan untuk membantu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan tanggapan pasien petugas di pelayanan

administrasi rawat jalan pasien BPJS memiliki tanggapan baik yang dimana dinilai dari kemampuan, keramahan, dan daya tanggap. Responsivitas petugas di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Gorontalo dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur dan standar yang didukung oleh pelatihan-pelatihan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

4. Koordinasi Antar Pimpinan Dan Bawahan

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS pada koordinasi antara pimpinan dan bawahan terdapat adanya kerja sama. Dalam memberikan pelayanan di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS kerja sama antara pimpinan dan bawahan adalah adanya rapat evaluasi tiap bulan yang dilakukan bersama dengan kepala seksi dan kepala bidang. Untuk hubungan pimpinan dan bawahan dalam penyelesaian masalah di pelayanan rawat jalan pasien BPJS bentuk kerja samanya adalah rapat evaluasi tiap bulan untuk membahas permasalahan yang ada di pelayanan dan juga membahas solusi permasalahannya.

5. Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS pada sarana dan prasarana masih belum sesuai teknis sarana dan prasarana rumah sakit kelas C, dimana masih terdapat kekurangan-kekurangan yang dapat memberikan dampak pada pelayanan. Sarana dan prasarana di pelayanan administrasi meliputi computer, print, AC (air conditioning). Pada sarana

dan prasarana di pelayanan administrasi rawat jalan belum tersedia income/telepon dan rak berkas akan tetapi pelayanan tetap berjalan walaupun belum tersedia.

Pada sarana dan prasarana di ruang tunggu pelayanan administrasi rawat jalan terkadang masih kekurangan kursi yang membuat pasien terkadang kekurangan kursi apabila pasien yang mendaftar banyak dan di ruang tunggu pelayanan administrasi rawat jalan belum adanya AC (air condition) yang membuat pasien kurang nyaman ketika menunggu antrian. Sehingga sarana dan prasarana di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr.Hasri Ainun Habibie Gorontalo harus perlu adanya peningkatan, terkhususnya ruang tunggu pelayanan administrasi rawat jalan mengingat banyaknya pengunjung yang datang berobat di RSUD dr.Hasri Ainun Habibie.

KESIMPULAN

1. Prosedur pelayanan di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr.Hasri Ainun Habibie berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa prosedur pelayanan memiliki SOP sebagai acuannya, tetapi belum adanya alat bantu informasi yang memuat persyaratan dan alur pelayanan di pelayanan administrasi, sehingga membuat pasien sering bertanya kepada petugas skrining dan security. Akan tetapi secara keseluruhan pasien mampu memahami dan mengerti persyaratan dan alur pelayanannya.
2. Efisiensi pelayanan di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr.Hasri Ainun Habibie berdasarkan hasil penelitian diketahui sudah ada standar yang mengatur pelayanannya, akan tetapi standar

yang digunakan tidak memuat mengenai waktu, sehingga masih perlu adanya peningkatan pada manajemen waktu pelayanan karena pasien masih harus menunggu lama untuk dilayani petugas ketika mendaftar.

3. Responsivitas petugas di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr.Hasri Ainun Habibie berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas melayani berdasarkan prosedur yang ada dan siap menerima pertanyaan dan keluhan mengenai pelayanan administrasi. Berdasarkan tanggapan yang didapatkan dari pasien daya tanggap petugas, keramahan petugas, dan kemampuan petugas sudah baik.
4. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr.Hasri Ainun Habibie berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa koordinasi dan hubungannya dalam pemberian pelayanan dan penanganan masalah sudah baik dengan adanya rapat evaluasi tiap bulan.
5. Sarana dan Prasarana di pelayanan administrasi rawat jalan pasien BPJS RSUD dr.Hasri Ainun Habibie berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa adanya kekurangan pada sarana di pelayanan administrasi rawat jalan seperti income/telepon dan rak berkas. Pada sarana dan prasarana di bagian ruang tunggu pelayanan administrasi rawat jalan masih belum ada alat pendingin ruangan dan kursi di ruang tunggu masih kurang apabila banyak pasien yang datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya Ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arischa, Suci. 2019. "Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru." Jurnal Online Mahasiswa Universitas Riau 6(Edisi 1 Januari-Juni 2019):1-15.
2. Firdaus, R. 2019. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur." Journal I La Galigol Public Administration Journal Vol 2(2):61-71.
3. Kepmenpan. 2003. "Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003." Ombudsman
4. Luas, Jessica et al. 2017. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon." Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan 2(2):1-12.
5. Pratiwi, Nuning Indah. 2017. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi." Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial 1(2):212.
6. Suwignya, Junar W. et al. 2018. "Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado." Jurnal Administrasi Publik 4:1-8.
7. Widiarti, Tri et al. 2021. "Efektivitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta." Jurnal Unisri 4(2):1-10.

