

PENYEBAB PERSEPSI NEGATIF SEBAGIAN PESERTA PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN DI KOTA SAMARINDA

Aisha Hanin Rommy Romansyah¹, Harihanto², Martinus Nanang³

Abstrak

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah program jaminan kesehatan dan badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dengan biaya yang terjangkau. Untuk keperluan tersebut pemerintah menyediakan rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahrane merupakan salah satu rumah sakit pusat di Kota Samarinda yang menjadi salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk melayani peserta BPJS. Namun, kualitas pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit tersebut mendapat persepsi negatif dari sebagian peserta program BPJS Kesehatan melalui unggahan di website rumah sakit. Persepsi negatif antara lain disampaikan oleh 545 peserta BPJS Kesehatan melalui ulasan di website rumah sakit tersebut.

Penelitian ini bertujuan menemukan penyebab dari persepsi negatif yang diberikan oleh sebagian peserta BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD AWS Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab sebagian peserta BPJS Kesehatan memiliki persepsi negatif adalah kualitas pelayanan rawat inap pada pasien BPJS Kesehatan di RSUD AWS belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 6 antara lain pelayanan kesehatan yang dilaksanakan belum sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik. Standar pelayanan yang dimaksud adalah jangka waktu pelayanan pendaftaran rawat inap dan fasilitas ruang tunggu, di dalam buku standar pelayanan RSUD AWS tertera bahwa lama waktu pelayanan adalah tujuh belas menit. Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa peserta program BPJS Kesehatan menunggu selama lebih dari satu jam. Sedangkan fasilitas yang ada di ruang tunggu, seperti kursi tunggu jumlah kurang sehingga ada pasien yang terpaksa berdiri menunggu giliran.⁴

¹ Mahasiswa Program Studi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: shaninrr30@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1 Prodi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Pembimbing 2 Prodi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Kata Kunci: *Penyebab Persepsi Negatif, Peserta Program BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan Rawat Inap, Rumah Sakit.*

Pendahuluan

Ada sebagian peserta BPJS Kesehatan yang memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. RSUD AWS adalah rumah sakit pusat dan rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Rumah sakit ini menjadi pelayanan kedua yang memiliki fasilitas memadai dibandingkan dengan puskesmas yang menjadi pelayanan pertama. Sebagian peserta BPJS Kesehatan memberikan ulasan mengenai kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit ini melalui website resmi RSUD AWS. Masih sering terdapat pelayanan yang kurang memuaskan dari RS AWS, antara lain (1) pelayanan yang kurang ramah, (2) fasilitas ruang tunggu dan rawat inap yang kurang memadai, dan (3) antrian yang cukup lama. Beberapa orang peserta BPJS Kesehatan yang pernah berobat ke RS AWS menyatakan bahwa mereka mendapat pelayanan yang kurang memuaskan dari RS AWS. Bentuk pelayanan yang dimaksud adalah (1) pelayanan yang relatif lama, (2) antrian pasien yang panjang, dan (3) sikap kurang ramah dari perawat rumah sakit. Dari data sekunder yang di temukan dari tahun 2020-2022 dapat dilihat bahwa ulasan peserta BPJS Kesehatan di website resmi RSUD AWS Samarinda menunjukkan 80% persepsi negatif dari 545 ulasan.

Pada profil Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda di dapatkan data pasien rawat inap berdasarkan 10 penyakit terbanyak dari tahun 2020 hingga 2021.

Tabel 1. Data Pasien dari Tahun 2020-2021

No.	Tahun	Jumlah
1.	2020	5,645
2.	2021	5,849

Sumber : Profil RSUD AWS Tahun 2021

Salah satu peserta BPJS Kesehatan (inisial NI) menyatakan bahwa pelayanan dari tenaga kesehatan RSUD AWS sangat tidak ramah ketika ia menggunakan BPJS Kesehatan untuk mendapat tindakan medis maka dari itu akibat pengalaman sebelumnya ibu NI lebih memilih untuk berobat tidak menggunakan BPJS dan membayar pelayanan secara tunai. Dari pernyataan tersebut, ibu NI menyimpulkan bahwa pelayanan yang ia dapat dari menggunakan BPJS dan tidak menggunakan BPJS itu sangat berbeda. Hal ini tentunya tidak sesuai harapan pemerintah agar seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai ketentuan berlaku, bermutu, efektif dan efisien.

Penyedia jasa atau layanan dituntut untuk dapat memanjakan dan mengutamakan konsumen atau pelanggan mereka dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar mendapat kepuasan pelanggan karena para pelanggan akan

selalu mencari produk yang berupa barang maupun jasa dari suatu perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini di fokuskan pada persepsi dari peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin di capai adalah :

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.
2. Mendeskripsikan persepsi negatif peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan rawat inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.
3. Menemukan alasan sebagian peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Konsep Persepsi dan Proses Terbentuknya Persepsi

Persepsi adalah sebuah proses yang dijalankan otak untuk menafsirkan informasi serta mengubahnya menjadi gambaran mengenai dunia luar. Persepsi juga berarti apa yang ingin dilihat seseorang belum tentu sama dengan fakta yang sebenarnya. Keinginan itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat atau mengalami hal yang sama memberikan pandangan yang berbeda tentang apa yang mereka lihat atau mereka alami.

Menurut Thoha (1988) (didalam Harihanto, 2001) Persepsi adalah proses kognitif yang bisa terjadi pada setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, yang dapat diperoleh melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, maupun penciuman. Persepsi merupakan penafsiran unik terhadap suatu situasi, bukan merupakan suatu pencatatan yang sebenarnya dari situasi tersebut. Persepsi berhubungan dengan pendapat dan penilaian individu terhadap suatu stimulus yang akan berakibat terhadap motivasi, kemauan serta perasaan terhadap stimulus. Stimulus dapat berupa benda, isyarat, informasi, serta situasi dan kondisi tertentu.

Proses terbentuknya persepsi tidak dapat lepas dari proses dari penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Stimulus yang diindera kemudian oleh individu kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera tersebut, dan proses ini disebut persepsi.

Persepsi negatif memiliki arti sebagai pandangan terhadap sesuatu yang tidak sesuai dengan yang seharusnya. Persepsi ini terjadi karena adanya objek yang merangsang untuk ditangkap oleh indera yang dimana objek tersebut

menjadi perhatian dari indera tersebut, kemudian perhatian dari objek tadi diproses dan dibawa ke otak.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Thorndike (di dalam Harihanto, 2001) mengemukakan bahwa persepsi dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yang ada pada diri individu adalah bakat, minat, kemauan, perasaan, fantasi, kebutuhan, motivasi, jenis kelamin, umur, kepribadian serta tanggapan yang di bawa sejak lahir. Adapun faktor eksternal yang berada di luar diri individu yaitu faktor sosial budaya dan sosial ekonomi seperti pendidikan, lingkungan tempat tinggal, suku bangsa, dan status sosial. Berdasarkan faktor-faktor yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini lebih difokuskan pada faktor-faktor eksternal. Selain itu, faktor eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu umur, pendapatan, nilai/kepercayaan, pengalaman, jenis kelamin, ingatan, keadaan sosial, harapan, faktor pribadi (bersifat sesaat seperti suasana kejiwaan maupun yang bersifat tetap seperti nilai, kebutuhan dan emosi), dan agama.

Pada penelitian ini difokuskan pada faktor eksternal karena berpacu pada persepsi peserta BPJS Kesehatan berdasarkan pengalaman, ingatan, keadaan sosial serta harapan mereka terhadap Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

BPJS dan BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebuah badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (BPJS Kesehatan, 2015). Diharapkan dengan adanya BPJS Kesehatan, warga negara Indonesia dapat memperoleh pelayanan kesehatan dengan maksimal dan bagi yang tidak mampu akan tetap dapat memperoleh layanan karena iuran mereka akan dibayar oleh Negara. Bagi masyarakat yang tidak mampu, pemerintah telah menyediakan pelayanan sosial secara merata dengan kepemilikan kartu BPJS Kesehatan ini.

BPJS Kesehatan sebagai Bentuk Pelayanan Publik

Program BPJS Kesehatan merupakan bagian dari pelayanan publik dengan kata lain, keberhasilan pelayanan publik sangatlah ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan seperti contohnya peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan ini dapat tercapai apabila peserta memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk mendapatkan kepuasan peserta BPJS, pelayanan program yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Teori Pelayanan Publik

Zeittham, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2007) mengatakan pelayanan publik memiliki indikator yaitu 1) Berwujud (*tangible*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Ketanggapan (*responsiveness*), dan 4) Empati (*emphaty*). Seluruh dimensi memiliki indikator-indikator tersendiri yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*realibility*) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani;
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Ketanggapan (*responsivess*) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Empati (*empathy*) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon;
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan);
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Kualitas pelayanan Rumah Sakit adalah standar pelayanan minimal yang dimaksudkan untuk tersedianya panduan bagi daerah dalam melakukan perencanaan pelaksanaan, pengendalian, pengawasan serta pertanggungjawaban penyelenggaraan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien.

Metode Penelitian

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, metode ini digunakan karena tepat untuk digunakan dalam penelitian yang membahas tentang fenomenologi sosial karena diperoleh data yang lebih mendalam dari berbagai sumber data yang ada. Metode ini juga menggunakan *Open-Ended Questions* yang berarti pertanyaan-pertanyaan untuk mendapat jawaban yang luas.

Indikator Penelitian

Penelitian ini memiliki indikator sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan rawat inap dan fasilitas ruang rawat inap, indikator kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut adalah:
 - a. Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - b. Merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - c. Perawat melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap;
 - d. Semua keluhan pasien direspon oleh petugas;
 - e. Petugas bersikap profesional seperti bersikap ramah, sopan santun serta tidak diskriminatif.
 - f. Sarana dan prasana di ruang rawat inap seperti ; AC, ranjang pasien, dan toilet.
2. Jangka Waktu Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit, adapun indikatornya yaitu :
 - a. Memiliki konsistensi waktu pelayanan yang jelas;
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
 - c. Mendahulukan kepentingan pasien.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Rawat Inap dan Fasilitas Ruang Rawat Inap

Dalam sub-bab ini, digunakan indikator-indikator Pelayanan Publik menurut Zeitham, Parasuraman, dan Berry yaitu :

a. Berwujud atau Bukti Langsung (Tangible)

Tangible yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pada dimensi ini, pasien yang merupakan peserta BPJS Kesehatan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih banyak sarana dan prasarana yang rusak sehingga kurang nyaman untuk digunakan. Dalam hal ini masih harus

dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di rumah sakit agar pasien RSUD AWS Samarinda dapat merasa nyaman ketika berobat di sana. Dari segi pelayanan, pasien merasa bahwa pelayanan yang mereka dapat dari perawat harus diperbaiki berdasarkan visi dan misi yang ada dan perawat diharapkan dapat memberi sikap yang lebih ramah dan sopan terhadap peserta BPJS Kesehatan maupun keluarga peserta. Namun adapun peserta BPJS yang mengatakan bahwa pelayanan yang mereka terima tergantung dengan siapa perawat yang menanganinya dikarenakan semua perawat memiliki sifat dan sikap yang berbeda sehingga pelayanan yang diberikan pun akan berbeda-beda. Dengan itu peserta BPJS Kesehatan berharap adanya evaluasi kinerja bagi setiap perawat agar tidak ada lagi sifat dan sikap yang berbeda melainkan hanya profesionalitas yang mereka berikan kepada seluruh pasien Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Beberapa fasilitas pun diharapkan segera diperbaiki untuk kenyamanan pasien saat menjalani perawatan.

b. *Kehandalan (Reliability)*

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, dalam hal ini tenaga medis harus mampu memberikan informasi perawatan medis kepada pasien dengan sopan dan ramah. Tenaga medis pun tidak boleh memandang status sosial pasien dan apapun latar belakang pasien, tenaga medis dituntut untuk selalu memperlakukan pasien dengan hormat dan sopan. Tenaga medis wajib mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan tentang penyakit pasien dan memberikan jalan keluar saat konsultasi sedang berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara di atas, pada dimensi *reliability* ini, masih diperlukannya sikap profesional para tenaga medis dalam menangani dan melayani pasien sebagaimana mestinya. Ada beberapa peserta BPJS yang merasa jika perawat tidak menunjukkan sikap yang ramah dan tidak adil terhadap pasien. Peserta BPJS merasa dikarenakan mereka menggunakan BPJS Kesehatan sebagai asuransi kesehatan mereka, mereka jadi diperlakukan berbeda dengan pasien yang membayar secara mandiri. Tetapi sebenarnya setelah di teliti lebih lanjut, bukan karena mereka menggunakan asuransi kesehatan sebagai jaminan, tetapi karena setiap perawat memiliki kepribadian yang berbeda dan tidak semua perawat di RSUD AWS Samarinda berperilaku tidak sesuai dengan visi dan misi yang ada, maka dari itu diperlukannya peninjauan langsung terhadap perawat-perawat yang bertugas agar tidak ada lagi komplain mengenai kinerja yang mereka berikan kepada pasien sehingga pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang rumah sakit berikan.

c. *Empati (Empathy)*

Empathy yaitu sikap tegas dan tulus yang diberikan pegawai terhadap konsumen dengan penuh perhatian. Pada dimensi ini, diperlukannya penampilan tenaga medis yang rapi, bersih dan sopan. Rumah sakit juga harus menyediakan tenaga medis yang tanggap dalam melayani pasien umum

maupun pasien yang menggunakan asuransi kesehatan. Jika terjadinya keadaan yang gawat darurat, tenaga medis diwajibkan untuk melakukan prosedur atau tindakan medis dengan cepat atau langsung tanpa adanya perjanjian terlebih dahulu. Tenaga medis juga tidak boleh melakukan tindak diskriminatif atau tindakan membeda-bedakan pasien dari segi manapun. Berdasarkan hasil wawancara di atas, beberapa peserta BPJS merasa antrian yang melewati batas waktu masih wajar dikarenakannya banyak pasien lain yang sedang ditangani, namun mereka sangat menyayangkan sikap tidak ramah yang ditunjukkan perawat saat mereka sedang kesulitan dengan informasi perawatan yang diberikan oleh tenaga medis. Perawat cenderung memberikan sikap ketus saat menjawab pertanyaan dari peserta BPJS, maka dari itu peserta BPJS Kesehatan merasa bahwa perawat membedakan pelayanan terhadap pasien umum dengan pasien yang menggunakan asuransi BPJS Kesehatan. Tetapi hal ini hanya dilakukan oleh perawat yang berbeda-beda, adapun peserta BPJS Kesehatan yang merasa bahwa pelayanan yang mereka terima baik-baik saja, sesuai dengan ketentuan, perawat yang cepat dan tanggap serta ramah dan mempunyai sopan santun yang baik. Dengan adanya hal ini, diharapkan rumah sakit dapat mengevaluasi kinerja setiap tenaga medis yang mereka miliki agar sikap ramah dapat dilakukan oleh seluruh tenaga medis yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Jangka Waktu Pelayanan Sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit

Pada sub bab ini, di gunakan indikator lainnya yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang berarti kesanggupan penyedia layanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pada dimensi ini, tenaga medis mempunyai tanggung jawab untuk memberikan kemudahan dan kejelasan kepada pasien mengenai informasi-informasi mengenai perawatan yang akan mereka jalankan untuk penyakit mereka. Tenaga medis juga harus selalu bersedia untuk menjawab pertanyaan yang diberikan pasien. Dimensi *responsiveness* juga mengharuskan tenaga medis melakukan tanggung jawab mereka dengan cepat dan tepat waktu, tetapi hal ini tidak berlaku jika terjadinya kendala-kendala di tengah pelayanan. masih ada peserta BPJS Kesehatan yang merasa kecewa terhadap lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Peserta BPJS Kesehatan berharap adanya peningkatan kinerja perawat terhadap waktu pelayanan yang diberikan. Dalam buku standar pelayanan RSUD AWS Samarinda dituliskan bahwa waktu pelayanan dan penginputan data hanya membutuhkan waktu sekitar 17 menit, waktu ini termasuk Input data 1 menit; pencetakan SEP rawat inap 1 menit; penjelasan general consent, tarif ruangan, tindakan, hak dan kewajiban pasien 3-5 menit; Mencari kamar 3-5 menit;

dan pembuatan berkas rekam medis 5 menit;.

Hal ini juga sebenarnya dikarenakan loket pendaftaran yang sedikit sehingga waktu untuk penginputan data pasien membutuhkan waktu yang lama karena komputer yang ada di rumah sakit masih dalam jumlah yang kurang jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang sangat banyak.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan baik secara observasi, wawancara, dokumentasi atau melalui dokumen-dokumen pendukung lainnya, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan berdasarkan fokus penelitian yang telah di buat yaitu :

1. Dalam indikator kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan, RSUD AWS Samarinda dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan yang sebagaimana ditetapkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien Pasal 6.
2. Petugas medis yang belum bekerja secara maksimal menjadi salah satu faktor kurangnya mutu kualitas pelayanan di RSUD AWS Samarinda sehingga peserta BPJS Kesehatan belum merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan selama menjalani rawat inap. Masih kurangnya kehandalan, daya tanggap serta empati dari petugas medis terhadap peserta BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan merasa adanya sikap diskriminasi dari petugas medis terhadap mereka yang menggunakan asuransi kesehatan dengan pasien yang tidak menggunakan asuransi kesehatan.
3. Kurangnya sarana dan prasana di Ruang Tunggu Loker Pendaftaran Rawat Inap sehingga menyebabkan beberapa pasien harus berdiri dikarenakan kursi tunggu yang penuh serta diperlukannya penambahan loket pendaftaran agar terciptanya konsistensi terhadap kepastian waktu pelayanan dan tidak menyebabkan antrian yang sangat panjang.
4. Dari seluruh dimensi teori pelayanan publik yang di gunakan, sebagian peserta BPJS Kesehatan menyatakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan selama menjalani rawat inap sehingga mereka merasa kurang puas.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis memberikan sejumlah rekomendasi sebagai berikut:

1. Diharapkan masing-masing Kepala Bagian dari seluruh ruangan rawat inap yang berada di RSUD AWS dapat melakukan evaluasi kinerja atau pengawasan secara rutin terhadap karyawannya agar tidak ada lagi keluhan yang diberikan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di ruang rawat inap.

2. Diperlukannya pemeliharaan fasilitas maupun lingkungan di RSUD AWS Samarinda seperti menambah jumlah tempat duduk serta loket pendaftaran rawat inap sehingga tidak ada lagi pasien yang harus berdiri saat menunggu giliran dan diharapkan juga pihak rumah sakit dapat memperhatikan kebersihan lingkungan demi kenyamanan pasien saat berobat.

Daftar Pustaka

- BPJS Kesehatan. (2015). Seputar BPJS kesehatan. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 13(4), 245–246.
- Hardiansyah. (2007). *Kualitas Pelayanan Publik*. 24–25.
- Harihanto. (2001). *Persepsi, Sikap, dan Perilaku Masyarakat terhadap Air Sungai*. Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.