

STUDI EVALUASI KEBIJAKAN BPJS KESEHATAN (DITINJAU DARI LAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI MASYARAKAT DI RSUD A. YANI KOTA METRO)

Ari Gusnita^{1*}, Tina Kartika², Yuditya Wardhana³

FISIP Universitas Lampung¹², STISIPOL Dharma Wacana Metro³

Abstract

The presence of BPJS Health gives hope to all Indonesian people to overcome health problems. During its implementation, there were many complaints from the public, so there was a need for an evaluation of this program. Public complaints that are often heard are poor hospital services that seem discriminatory, inadequate facilities and infrastructure, difficult registration flows, difficulty getting a room, and also the less friendly attitude of administrators. The aim of this research is to assist the government in solving public service problems at RSUD A. Yani Metro City. This research uses empirical juridical research methods with descriptive, explanatory and prescriptive approaches. Data collection methods consist of literature, documentation, observation and interviews. The data analysis method used is a qualitative analysis method. The research results show that there are problems related to the BPJS online system services, both in registration and in the referral system. Apart from that, the management of public complaints has not been implemented effectively from the suggestion box which has not been carried out transparently. Other problems also occur with human resources who are lacking in quantity and are less professional in providing services, such as in registration services where officers in providing services seem unfriendly and unfriendly.

Keywords:

Evaluation, Public Services, BPJS Health.

Abstrak

Hadirnya BPJS Kesehatan memberikan harapan kepada seluruh masyarakat Indonesia untuk mengatasi permasalahan kesehatan. Pada pelaksanaannya banyak keluhan dari masyarakat sehingga perlu adanya evaluasi dari program ini. Keluhan masyarakat yang banyak terdengar adalah pelayanan rumah sakit yang buruk dan terkesan diskriminatif, adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai, sulitnya alur pendaftaran, sulit mendapatkan kamar inap, dan juga sikap para pelaksana yang kurang ramah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan layanan publik pada RSUD A. Yani Kota Metro. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat yuridis empiris dengan pendekatan deksriptif, eksplanatif dan preskriptif. Metode pengumpulan data terdiri dari kepustakaan, dokumentasi, observasi serta wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya permasalahan terkait layanan BPJS sistem online baik itu di pendaftaran maupun di sistem rujukan. Selain itu pengelolaan pengaduan masyarakat juga belum dilaksanakan secara efektif dari kotak saran yang belum dilakukan secara transparan. Masalah lain juga terjadi pada sumber daya manusia yang kurang secara kuantitas dan kurang profesional dalam memberikan layanan, seperti pada layanan pendaftaran yang mana petugas dalam memberikan layanan terkesan kurang ramah dan kurang bersahabat.

Article history:

Submission October 30, 2023

Revision November 05, 2023

Accepted November 19, 2023

Published December 31, 2023

*Corresponding author

Email: ari.gusnitadw@gmail.com

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk usaha yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat, bertujuan mencegah dan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan masyarakat pada umumnya. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut karena persepsi yang timbul adalah buruknya layanan Rumah Sakit tersebut. (Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015).

Dalam penelitian yang dilakukan Bailang (2019) kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dan hal terpenting yang harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Beberapa studi menggunakan indikator kepuasan untuk menilai kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang signifikan ($p=0.014$) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal yang sama juga diungkapkan oleh (Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014) dengan hasil penelitiannya terkait layanan yakni, dimensi prosedur administrasi dan indikatorkepuasan keseluruhan pelayanan merupakan faktor dominan pembentuk variabel kualitas layanan dan kepuasan tetapi masih dinilai rendah oleh responden. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSBK.

Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RSBK. Hal ini mempunyai arti bahwa meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan pasien, dan menurunnya kualitas layanan juga akan menurunkan kepercayaan pasien. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien sebagai *variable intervening*. Hal ini mempunyai arti bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan pasien. Saran Kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap RSBK dinilai baik oleh responden, tetapi dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan pembentuk kualitas layanan masih dinilai rendah

oleh responden. Kepuasan akan keseluruhan pelayanan yang merupakan faktor dominan pembentuk kepuasan, juga dinilai rendah oleh responden, berarti masih ada responden yang merasa belum puas terhadap pelayanan RSBK. Hal ini bisa direkomendasikan kepada pihak manajemen RSBK dalam usahanya untuk meningkatkan kepuasan pasien diprioritaskan pada peningkatan kualitas layanan (Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014).

Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi disebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur. Kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat penting dari perspektif pasien. (Lely, M., & Suryati, T. (2018).

Rumah Sakit yang seharusnya menjadi tempat masyarakat berobat untuk sembuh dari penyakit menjadi hal yang ditakutkan dan cenderung kaku dalam hal komunikasi baik terhadap dokter, perawat maupun petugas lainnya. Rumah Sakit harusnya menyadari hal ini akan tetapi cenderung mengabaikan hal ini. Belum lagi masalah sarana dan prasarana yang ada ini membuat perlunya ada peningkatan khususnya di RSUD A Yani Kota Metro yang masih menjadi kendala terkait ruangan perawatan baik anak, ruang jantung maupun ruang lainnya. (Hasil Observasi Peneliti tanggal 17 Juli 2023). Selain itu permasalahan Sumber Daya Manusia yang tidak kalah penting ini menjadi sorotan baik petugas yang berada di ruang perawatan atau rawat inap maupun petugas yang berada di depan loket. Kemudian sumber daya manusia yang kurang sedangkan pasien selalu bertambah.

Tabel 1.**Jumlah Kunjungan Rumah Sakit Umum Daerah A. Yani Kota Metro**

No	Data Kunjungan	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Kunjungan Rawat Inap	16.127	17.703	23.883
2	Kunjungan IGD	21.994	8.186	6.115
3	Kunjungan Rawat Jalan	90.338	58.947	97.361
4	Pengunjung Rawat Jalan	90.338	67.133	97.361

Sumber: Data RSUD A Yani Tahun 2023

Dilihat dari uraian diatas adanya beberapa layanan yang mengalami peningkatan, jika ini tidak diperhatikan dan dievaluasi maka dengan bertambahnya pasien akan tetapi sarana dan pegawai yang kurang tidak ditangani maka akan terjadi ketidakseimbangan layanan yang berakibat kurang maksimalnya layanan dan persepsi negative masyarakat penerima layanan. Dengan melihat data dalam tabel diatas terlihat bahwa kenaikan dan penurunan terutama ditahun 2022, dimana pasien dengan pengguna BPJS Kesehatan banyak terdapat pada tahun 2022 rawat jalan dan rawat inap pada RSUD A. Yani Kota Metro selama 3 (tiga) tahun terakhir.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Dalam penelita kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata. (Poerwandari.2013). Proses Pengumpulan Data Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 teknik pengumpulan data, yaitu a). Wawancara). Observasi c). Dokumentasi. Teknik Analisis Data Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan prosedur dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1. Reduksi Data 2. Penyajian Data Penyajian data sebagai langkah menyusun informasi yang telah dibetuk I untuk menarik kesimpulan dan mendeskripsikan langkah-langkah berikutnya.

HASIL DAN DISKUSI

Salah satu tujuan evaluasi adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif kebijakan publik untuk membuat konstituennya bertanggung jawab, seberapa baik tujuan dan sasaran dicapai, dan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan. "Dimensi kajian pada studi evaluasi mencakup keseluruhan siklus di dalam proses kebijakan, dari saat penyusunan desain kebijakan, saat implementasi hingga saat selesai implementasi," kata Palumbo dalam Waynes Parsons (2001:549).

Waynes Parsons (2001:549) menyatakan bahwa "penyelidikan dalam studi evaluasi kebijakan meliputi dimensi-dimensi a.) Evaluasi proses pembuatan kebijakan atau sebelum kebijakan dilaksanakan." Pada titik ini, ada dua evaluasi yang diperlukan. Pertama, evaluasi desain kebijakan dilakukan untuk menentukan alternatif yang paling hemat dengan menilai hubungan antara biaya dan manfaat, yang merupakan analisis biaya-manfaat yang rasional dan dapat diukur. Yang kedua, evaluasi legitimasi kebijakan dilakukan untuk menilai seberapa besar penerimaan suatu kebijakan atau program oleh masyarakat, stakeholder, atau kelompok sasaran yang dituju oleh

kebijakan tersebut. Metode evaluasi diperoleh melalui survey atau jajak pendapat. b) Evaluasi Formatif. Saat kebijakan dilaksanakan, bagian ini dilakukan. Tujuan utama dari evaluasi formatif ini adalah untuk menentukan seberapa jauh sebuah program dilaksanakan dan kondisi apa yang dapat diubah untuk meningkatkan keberhasilannya. Evaluasi formatif dalam manajemen adalah pemantauan bagaimana kebijakan dilaksanakan. Banyak evaluasi formatif menggunakan metrik kuantitatif untuk mengukur kinerja implementasi. c.) Setelah evaluasi dilaksanakan, evaluasi sumatif dilakukan dan berdampak. Tujuan evaluasi sumatif ini adalah untuk menentukan seberapa efektif program mempengaruhi masalah yang ditangani secara nyata.

1. Evaluasi Proses

Dalam hal ini proses kebijakan BPJS Kesehatan dalam tinjauan pelayanan publik di RSUD A. Yani Kota Metro dapat dilihat dari berbagai sudut pelayanan seperti proses mekanisme pelayanan itu sendiri baik layanan administrasi maupun jasa yang diberikan berupa responsivitas dan sikap pelaksana serta keterbukaan layanan. Dalam teori layanan publik yang tertuang dalam aturan pemerintah dimana dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1. Kesederhanaan, 2. Kejelasan, 3. Kepastian Waktu, 4. Akurasi, 5. Keamanan, 6. Tanggung jawab, 7. Kelengkapan sarana dan prasarana, 8. Kemudahan akses, 9. Kedisiplinan, 10. Kenyamanan (Ginting, H. B. (2019).

Evaluasi yang dilakukan ketika kebijakan sedang diimplementasikan merupakan analisis tentang seberapa jauh proses kebijakan ini dilaksanakan merupakan inti dari manajemen dan menjadi kunci keberhasilan dalam kegiatan organisasional. Keahlian pemimpin yang mendasar adalah komunikasi dan pemecahan masalah sebagaimana organisasi RSUD A Yani yang saat ini dipimpin oleh seorang dokter yang bernama Fitri Agustin. Beberapa informan menyebutkan bahwa layanan RS A. Yani saat ini sudah mengalami perubahan baik dari sisi layanan umum, medis maupun sarana. Walaupun pada kenyataannya ada bagian yang sebenarnya belum dapat dikatakan efektif. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Bapak Soni selaku Kepala Ruangan Rawat Inap Anak RSUD A. Yani yang mengatakan sebagai berikut;

Kebijakan yang dibuat pemerintah saya rasa sudah cukup baik karena adanya BPJS ini mudah nya masyarakat berobat dan kita juga sebenarnya enak ngurusin nya berkas BPJS, di kami tidak ada perbedaan layanan anatara BPJS dan umum. Dalam hal pelayanan

rumah sakit saat ini sudah membaik kondisinya daripada tahun-tahun sebelumnya sudah banyak perbaikan yang ada saat ini memudahkan layanan baik dalam penanganan maupun sarana lain. Kebijakan Prosedur dari pimpinan rumah sakit jika pasien belum sehat maka akan dirawat sampai dengan sembuh. Penanganan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit sudah sesuai dan dari hal BPJS nya juga sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Intinya kepemimpinan saat ini lebih baik lagi dalam memeberikan layanan sesuai dengan visi misi rumah sakit mbak.

Kemudian pendapat lain juga disampaikan informan Ibu Ema Kepala bagian Diklat dan Penelitian RSUD A. Yani terkait hal kepemimpinan, berikut hasil wawancaranya;

RSUD A Yani sudah mencoba melakukan yang terbaik dengan pembenahan-pembenahan yang harapanya dapat memperbaiki system dan layanan Rumah Sakit ini agar pelayanan yang dirasakan dapat berdampak baik untuk kedepannya. yaa alhamdulillah sudah lebih baik dan menurut saya kami akan terus memberikan layanan sesuai dengan visi dan misi kami. Dalam hal kebijakan-kebijakan juga dapat dirasa sudah baik dari atas kepada pegawai-pegawai disini.

Proses pemberian layanan adalah proses yang meliputi semua kegiatan layanan pada RSUD A Yani ini. Baik bagaimana sebuah alur pelayanan itu dirasa oleh pasien menjadi lebih sederhana sehingga. Layanan bersifat barang dan jasa, jasa dapat dirasakan seperti terlihat dari sikap petugas pemberi layanan. Sedangkan yang berbentuk barang dapat terlihat seperti sarana dan prasarana yang diberikan. Beberapa yang peneliti lihat seperti ruangan-ruangan perawatan yang belum baik secara jumlah masih terpotret dari RSUD A Yani ini. Walaupun ada juga ruangan yang sudah cukup baik, aka tetapi tetap saja ketika pasien terjadi peningkatan maka kekurangan kamar perawatan menjadi masalah yang sulit dihindarkan.

Dengan melihat data diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di ruangan Poli dan Ruang Rawat Jantung masih sangat minim. Ini berhubungan dengan pelayanan publik khususnya Ruang Rawat Inap Jantung. Ini menunjukan sarana dan prasarana sebaiknya ada peambahan ruangan baik ruang rawat inap kelas 1, 2 maupun kelas 3. Kejadian dilapangan ketika terjadi kelebihan pasien maka tidak jarang pasien dititipkan keruangan lain. Atau meminjam bad, bad yang bisa dipakai untuk pasien rawat Jantung. Pengakuan ini juga dibenarkan oleh kepala ruangan rawat jantung bahwa memang mereka masih kekurangan karena jika sampai terjadi peningkatan jumlah pasien maka mereka akan meletakkan pasien dikoridor antara ruang rawat inap dan ruang poli rawat jalan seperti terlihat pada gambar. Proses yang dilakukan RSUD A Yani dalam hal implementasi kebijakan pasien BPJS Kesehatan sebenarnya sudah berusaha dilakukan sebaik mungkin akan tetapi tetap permasalahan

yang ada baiknya diselesaikan pihak rumah sakit untuk dapat menjalankan layanan sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri.

2. Evaluasi Formatif

Tujuan evaluasi formatif adalah untuk menentukan seberapa jauh sebuah program dilaksanakan dan kondisi apa yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya. Evaluasi formatif dalam manajemen adalah pemantauan atau pengawasan implementasi kebijakan. Banyak evaluasi formatif menggunakan metrik kuantitatif untuk mengukur kinerja implementasi. Seperti hal-hal yang berkaitan dengan angka atau kontrol masyarakat, pengeloan pengaduan masyarakat adalah salah satu contohnya. Data kepuasan masyarakat dalam evaluasi layanan rumah sakit dari RSUD A Yani adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sasaran	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target	Realisasi	%
Meningkatnyamutu pelayanan Kesesuaian standard	KesehatanIndeks Kepuasan Masyarakat	81%	81,84%	100%

Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit 2023.

Hal ini juga ditunjukkan dari dokumen RSUD A Yani terkait Perbandingan Rata-Rata indeks survey kepuasan masyarakat Tahun 2020,2021 dan 2022

Tabel 3
Perbandingan Rata-rata indeks survey kepuasan masyarakat

Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target Nasional	HASIL (Tahun)		
		2020	2021	2022
Rata-Rata Indeks Survey Kepuasan Masyarakat	81%	82,13%	81,10%	81,84%

Sumber: Dokumen RSUD A Yani Tahun 2022.

Dalam memberikan layanan tentu tidak hanya berdasarkan sikap dan penerimaan dari pasien maupun petugas akan tetapi juga harus mengnacu pada standar-standar layanan yang ada pada lembaga tersebut. Adapun hasil dari capaian dan hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan informan didapatkan bahwa pelaayanan dengan standar sudah dilakukan dengan baik sekali terlihat dari data capaian yang peneliti dapat dari RSUD A Yani tersebut menunjukkan sekali adanya hasil layanan yang sempurna. Akan tetapi peneliti mengaitkan pelayanan publik itu sendiri berdasarkan teori pelayanan apapun SOP yang ada dalam suatu lembaga. Pelayanan publik

didefinisikan oleh Agung Kurniawan (2005:6) sebagai pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (4). Jika target dapat dicapai secara nasional, tidak akan ada masalah yang signifikan.

Tabel 4**Sarana dan Prasarana (Jumlah Tempat Tidur)**

No	Kelas/tipe	Jumlah	Keterangan
1	KELAS I	45	R. Perawatan
2	KELAS II	51	R. Perawatan
3	KELAS III	84	R. Perawatan
4	KELAS VIP	25	R. Perawatan
Total		205	

Sumber: Dokumentasi RSUD A Yani Kota Metro Tahun 2023

Sarana adalah alat yang secara langsung dapat mendukung tercapainya tujuan pendidikan, misalnya ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya sedangkan prasarana adalah alat yang tidak secara langsung dapat mendukung tercapainya tujuan seperti lokasi/tempat, lapangan olahraga, uang dan sebagainya (Daryanto dalam Syafaruddin dkk, 2016:156). Dalam kegiatan penelitian ini berdasarkan hasil observasi yang ada sarana dan prasarana belum bisa dikatakan baik. Ada beberapa data yang peneliti lihat. Data penelitian dilakukan dengan melihat observasi dilapangan. Adanya kekurangan ruangan seperti pada ruang rawat jantung dirumah sakit A. Yani. Bagian khusus Jantung terdiri dari enam ruangan yang disulap menjadi ruang di kelas 1, dua, dan tiga. Jika terjadi pasien yang melebihi kuota ruangan maka menurut Bapak Kepala Rawat Inap Jantung maka pasien yang kelebihan tersebut di letakan dikoridor antara ruangan rawat inap kelas 1,2 3 dan ruangan poli umum. Poli umum yang bersebelahan dengan ruangan Kepala Ruangan beserta para pegawai ruangan rawat jantung dan ruangan rawat inap baik ruangan rawat inap kelas 1,2 dan 3. Dengan melihat data diatas tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di ruangan Poli dan Ruang Rawat Jantung masih sangat minim. Ini berhubungan dengan pelayanan public khususnya Ruangan Rawat Inap Jantung. Ini menunjukkan sarana dan prasarana sebaiknya ada peambahan ruangan baik ruang rawat inap kelas 1, 2 maupun kelas 3. Kejadian dilapangan ketika terjadi kelebihan pasien maka tidak jarang pasien dititipkan keruangan lain. Atau meminjam *bad, bad* yang bisa dipakai untuk pasien rawat Jantung.

3. Evaluasi Sumatif

Pada evaluasi sumatif ini adalah untuk menentukan seberapa efektif program atau kebijakan tersebut mempengaruhi masalah yang ditangani. Evaluasi ini lebih menekankan kepada bagaimana dampak yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna

layanan RSUD A Yani dalam hal pelayanan BPJS Kesehatan baik diloket pendaftaran, ruang perawatan maupun ruang poli. Beberapa informan peneliti mintai keterangan terkait efek dari layanan yang diberikan seperti diuraikan dari salah satu informan Ibu Arum Pasien yang berasal dari metro utara yang anaknya dirawat usia 2 tahun, anaknya menderita demam tinggi ketika sampai di rumah sakit segera dilakukan tindakan terhadap pasien dan diberi obat. Akan tetapi belum mendapat visit dokter anak dan lama untuk mendapatkan ruangan. Berikut hasil wawancara dengan ibu pasien;

Dari kemarin sakitnya untuk budayanya saya kurang paham tapi yang saya rasakan untuk layanan sudah baik, Cuma tapi lama untuk mendapatkan ruangan ketika sudah ditetapkan mau dirawat tapi di IGD lama menunggu dan dari kemarin malam sampai pagi ini (sekitar jam 11.00 wib) belum ada dokter yang berkunjung cuma kemarin sore ada suster kasih obat di infus.

Selain data wawancara dengan pasien peneliti juga melakukan pengumpulan data dokumen lain yang dianggap mendukung dalam menggambarkan dampak dari layanan kebijakan BPJS yang ada di RSUD A Yani Kota Metro misalnya dengan menggumpulkan data –data dan sarana yang prasarana yang disediakan pihak rumah sakit untuk membantu layanan menjadi lebih tertata dengan baik sehingga persepsi pasien menjadi baik terhadap rumah sakit

Tabel 5
Data Ketercapaian RSUD Tahun 2022

Sasaran	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target	Realisasi	Persen
Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan sesuai standar	Indeks Kepuasan Masyarakat	81%	81,84%	100%
	Tingkat Akreditasi Rumah Sakit	Utama	Utama	100%
	Rumah Sakit Pendidikan Utama	PendidikanUtama	PendidikanUtama	100%
	Tingkat Kemandirian Keuangan Rumah Sakit (TKK)	100%	100%	100%

Sumber: Dokumen RSUD A. Yani tahun 2022

Kemudian Tingkat Akreditasi pada RSUD A Yani sesuai data yang peneliti dapat, terjadi penurunan dilihat pada tahun 2018 RSUD A Yani mendapatkan akreditasi Paripurna yang artinya nilai paling tinggi /sempurna. Akan tetapi ditahun 2019 sampai dengan 2022 mengalami penurunan dari Paripurna menjadi Utama dengan grade dibawah Paripurna. Hal ini menunjukkan antara IKM dan penilaian lembaga ada yang kurang seimbang.

Tabel 6**Perbandingan Tingkat Akreditasi RSUD Jenderal Ahmad Yani
Tahun 2018, 2019, 2020, 2021 dan 2022**

Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target Nasional	HASIL (Tahun)				
		2018	2019	2020	2021	2022
TingkatAkreditasi RS	Terakreditasi	Paripurna	Utama	Utama	Utama	Utama

Sumber: Dokumentasi RSUD A Yani 2022.

Dari uraian tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi penurunan tingkat akreditasi RSUD A Yani Kota Metro 5 tahun terakhir dari tahun 2018 ke tahun 2019 hingga tahun 2022 yaitu dari tingkat paripurna menjadi tingkat Utama, hal tersebut berkaitan dengan: 1) Kurang patuhnya petugas dalam melaksanakan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berkaitan dengan pelayanan medis, perawatan dan manajemen. 2) Kurangnya komitmen dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan akreditasi Rumah Sakit. 3) Kurangnya supervisi dalam menjalankan Standar pelayanan sesuai dengan pedoman survei akreditasi nasional RSUD A Yani Kota Metro. Hal ini menjadi catatan yang perlu RSUD A Yani perhatikan mengingat RSUD A Yani merupakan rumah sakit milik pemerintah yang harus memberi contoh layanan publik yang baik dan berdampak luas bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Evaluasi Layanan BPJS pada RSUD A. Yani sudah memiliki dampak baik bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan karena persepsi masyarakat merasa terbantu untuk berobat akan tetapi dalam hal layanan RSUD A Yani masih ditemui masalah seperti pada layanan sarana prasarna, sikap petugas pendaftaran, sosialisasi rujukan dan sulitnya mendapatkan ruang perawatan pada pelayanan ruang inap pada RSUD A. Yani Kota Metro. Saran pada penelitian ini adalah pihak RSUD A. Yani memberikan DIKLAT khusus untuk petugas pendaftaran yang ditekankan pada sikap dengan model reward dan punishment, mengutamakan sarana dan prasarana ruang inap, dan kontrol kamar kosong sehingga meminimalisir pasien yang tidak mendapatkan kamar sampai dengan 2-3 hari. Bagi BPJS Kesehatan melakukan sosialisasi system online baik pendaftaran atau rujukan melalui BPJS centre atau pegawai BPJS Kesehatan Kota Metro.

REFERENSI

- Bailang, I. P. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado.
- Firdaus dan Dewi (2015). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul Jurnal *Medicoeticolegal and Management of Hospitals (JMMR)*, 4(2).

- Ginting, H. B. (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (Doctoral dissertation, Universitas Quality).
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di rumah sakit bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 454-463.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. *Pembaruan*.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4).
- Mukarom, Z., Laksana, M. W., & Saebani, B. A. (2015). Manajemen public relation: Panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat.
- Nuraini, N., Syaifuddin, M., & Andriani, T. (2023). Inventarisasi Sebagai Upaya Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Sekolah. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(4), 926-930.
- Wayne Parsons. 2005. *Public Policy Pengantar Teori dan Praktek Analisis Kebijakan*. Jakarta; Kencana Prenada Media Group.