

Pelayanan Kesehatan Di RSUD dr. Fauziah Bireuen Terhadap Pasien BPJS Kelas III

¹Intan Dikna, ²Sabirin

¹²Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
(email:210405011@student.ar-raniry.ac.id, sabirin@ar-raniry.ac.id)

Abstract

Dr. Fauziah Bireuen Regional Hospital is a regional referral hospital in Aceh that provides various medical services for BPJS patients, including outpatient and inpatient services, as well as other medical support. Quality healthcare is crucial in ensuring patient satisfaction and the effectiveness of the national social health insurance system. This study aims to determine how services are implemented for class III patients and the obstacles and support faced by the hospital in providing these services. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation, with informants consisting of medical personnel, BPJS officers, cleaning staff, and patients. The results showed that healthcare services have been running according to standards (SOP), although there are still obstacles such as limited beds, inactive BPJS cards, and patient congestion. Meanwhile, support such as the JKN Mobile digital service system, professionalism of healthcare workers, and adequate facilities and infrastructure also contribute to the quality of service. In general, patients are satisfied with the services provided despite the limitations of the class.

Keywords: Health Services, BPJS Class III, Dr. Fauziah Bireuen Regional Hospital.

Abstrak

RSUD dr. Fauziah Bireuen merupakan salah satu rumah sakit rujukan regional di Aceh yang menyediakan berbagai layanan medis bagi pasien BPJS, termasuk pelayanan rawat jalan, rawat inap, serta penunjang medis lainnya. Pentingnya mutu pelayanan kesehatan dalam menjamin kepuasan pasien dan efektivitas sistem jaminan sosial kesehatan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan terhadap pasien kelas III serta hambatan dan dukungan yang dihadapi oleh rumah sakit dalam pemberian layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari tenaga medis, petugas BPJS, cleaning service, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan telah berjalan sesuai standar (SOP), meskipun masih terdapat hambatan seperti keterbatasan tempat tidur, ketidakaktifan kartu BPJS, dan kepadatan pasien. Sementara itu, dukungan seperti sistem pelayanan digital JKN Mobile, profesionalisme tenaga kesehatan, serta sarana dan prasarana yang memadai turut menunjang kualitas pelayanan. Secara umum, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan meski dengan keterbatasan kelas.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, BPJS Kelas III, RSUD dr. Fauziah Bireuen.

Pendahuluan

Rumah sakit adalah sebuah fasilitas yang menawarkan layanan medis kepada

masyarakat umum. Sepenuhnya dengan menawarkan layanan darurat, rawat inap, dan rawat jalan. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting karena berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Penyediaan layanan pelayanan yang memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, diinginkan oleh masyarakat dan pasien, serta sesuai kemampuannya disebut kesehatan yang bermutu. Rumah sakit adalah lembaga yang menawarkan layanan kesehatan komprehensif kepada masyarakat, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat.

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, jika layanan yang diberikan sesuai dengan pengembangan layanan kesehatan. Beberapa layanan kesehatan mutlak memerlukan akses pengelolaan yang efisien, efektif dan produktif untuk memberikan pelayanan yang saling menguntungkan kualitas. Dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada manajer dan pegawai, institusi kesehatan harus mengikuti prinsip tata kelola atau manajemen yang baik.

Pelayanan dievaluasi dengan mengukur kepuasan, kepuasan adalah perasaan yang timbul dari pemberian pelayanan kesehatan medis, perasaan ini muncul ketika pengguna membandingkan layanan dengan apa yang ditawarkan dan apa yang diharapkan. Dibentuk untuk mengawasi pelayanan sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah organisasi kesehatan masyarakat. Selain itu, salah satu inisiatif pemerintah yang dikenal dengan BPJS adalah memberikan jaminan sosial dalam bentuk perlindungan, memastikan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang mereka perlukan agar dapat hidup lebih sehat.

RSUD dr. Fauziah Bireuen menyediakan berbagai layanan kesehatan lengkap bagi pasien peserta BPJS Kesehatan, mencakup rawat jalan, rawat inap, serta layanan medis pendukung lainnya. Untuk rawat jalan, pasien BPJS hanya perlu membawa KTP, kartu BPJS, surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau rujuk balik, serta surat kontrol. Setelah itu, pasien akan menerima resep obat dan edukasi kesehatan dari perawat sebelum dipulangkan atau rujuk untuk perawatan lebih lanjut. Dalam layanan rawat inap, RSUD dr. Fauziah Bireuen mengadopsi sistem rumah sakit tanpa kelas sesuai dengan kebijakan BPJS Kesehatan, meskipun ini berdampak pada

pengurangan jumlah tempat tidur.

Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian yang relevan adalah Menurut Moenir (2010), pelayanan adalah proses interaksi antara pemberi dan penerima layanan dalam upaya memenuhi kebutuhan tertentu. Dalam konteks kesehatan, Levey dan Loomba dalam Azwar (2018) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan mencakup kegiatan pencegahan, pengobatan, pemulihan, dan peningkatan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non-medis. Kualitas pelayanan kesehatan umumnya diukur melalui lima dimensi utama yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar untuk menilai sejauh mana mutu pelayanan mampu memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga kesehatan.

Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan bertujuan memberikan perlindungan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, khususnya pada peserta BPJS kelas III, seperti keterbatasan fasilitas rawat inap, lamanya waktu tunggu, serta sistem rujukan yang belum efisien (BPJS Kesehatan, 2019–2020). Beberapa penelitian menunjukkan hasil yang beragam mengenai mutu pelayanan. Leny Ramadhan (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan Hifni Permata (2020) menyoroti keterbatasan sumber daya sebagai penyebab rendahnya kualitas layanan. Niko Fajrul Yakin dan Zita Atzmardina (2022) juga mengungkapkan perbedaan persepsi kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS di rumah sakit swasta.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan kesehatan BPJS umumnya berfokus pada tingkat kepuasan pasien secara umum dan belum banyak yang mengkaji secara mendalam pelayanan terhadap peserta BPJS kelas III di rumah sakit daerah, khususnya

di Aceh. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menelaah bagaimana implementasi pelayanan kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen, baik dari aspek mutu layanan, hambatan, maupun dukungan yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Kajian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang penerapan kebijakan jaminan sosial di tingkat lokal sekaligus memberikan kontribusi ilmiah bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen terhadap pasien BPJS Kelas III. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan secara nyata proses pelayanan dan pengalaman pasien berdasarkan data lapangan. Penelitian terdiri dari tenaga kesehatan, petugas administrasi BPJS, serta pasien BPJS kelas III yang menerima layanan di rumah sakit. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu: (1) memiliki pengalaman langsung menggunakan atau memberikan layanan kepada pasien BPJS kelas III, (2) telah terlibat aktif dalam sistem pelayanan rumah sakit minimal enam bulan terakhir, dan (3) bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memahami situasi nyata pelayanan dan interaksi antara tenaga medis dan pasien. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi detail tentang persepsi, pengalaman, serta hambatan yang dihadapi dalam pelayanan BPJS kelas III. Sementara dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan menelaah dokumen resmi seperti SOP pelayanan, laporan kegiatan, dan catatan medis. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yang dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis agar hasil penelitian mencerminkan kondisi faktual di lapangan.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen terhadap pasien BPJS Kelas III secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur dan standar operasional (SOP) yang ditetapkan rumah sakit. Tenaga medis berupaya memberikan layanan yang profesional, ramah, dan tepat waktu, meskipun beban kerja tinggi akibat banyaknya pasien kelas III. Pasien menyatakan bahwa sikap dokter dan perawat cukup membantu, terutama dalam proses pemeriksaan dan pemberian obat, namun beberapa keluhan muncul terkait waktu tunggu yang lama serta ketersediaan tempat tidur di ruang rawat inap. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan masih perlu ditingkatkan pada aspek kecepatan dan kenyamanan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) yang menekankan lima indikator mutu pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Di RSUD dr. Fauziah, keandalan dan empati tenaga medis sudah cukup baik, namun daya tanggap terhadap kepadatan pasien masih menjadi tantangan. Peneliti menilai bahwa faktor struktural seperti jumlah tenaga kesehatan dan kapasitas ruang menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi kualitas layanan pasien BPJS kelas III.

Hambatan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan fasilitas rawat inap, ketidakaktifan kartu BPJS, dan kepadatan pasien pada jam tertentu. Beberapa pasien harus menunggu lama untuk memperoleh tempat tidur atau tindakan lanjutan karena keterbatasan ruang dan tenaga medis. Selain itu, persoalan administratif seperti validasi kartu BPJS yang tidak aktif turut memperlambat proses pelayanan. Meskipun demikian, terdapat faktor pendukung seperti penerapan sistem digital JKN Mobile, koordinasi antarunit, serta komitmen tenaga medis dalam menjaga mutu layanan. Dukungan ini berperan dalam mengefisienkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini dengan temuan Leny Ramadhan (2023) dan Hifni Permata (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Namun, penelitian ini menambahkan konteks baru dengan menyoroti realitas rumah sakit daerah di Aceh, di mana keterbatasan struktural sering kali menurunkan daya tanggap layanan. Hal ini memperkuat argumen bahwa

kebijakan jaminan sosial kesehatan nasional perlu diikuti dengan peningkatan kapasitas infrastruktur dan sumber daya manusia di tingkat lokal.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi BPJS Kesehatan tidak hanya bergantung pada kebijakan nasional, tetapi juga pada kemampuan rumah sakit daerah menyesuaikan sistem pelayanan dengan kebutuhan sosial ekonomi pasien kelas III. Peneliti menilai bahwa pendekatan empatik dan profesionalisme tenaga medis menjadi modal penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap program JKN. Di sisi lain, penelitian ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara prinsip keadilan sosial dalam kebijakan kesehatan dan kondisi faktual di lapangan yang masih berorientasi pada kapasitas sumber daya.

Hasil penelitian ini memperluas pemahaman tentang hubungan antara mutu layanan kesehatan dan efektivitas kebijakan jaminan sosial di tingkat daerah. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap teori pelayanan publik, dengan menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh dimensi pelayanan individu, tetapi juga oleh struktur manajerial dan kebijakan sistemik yang mendukungnya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit daerah seperti RSUD dr. Fauziah Bireuen memerlukan sinergi antara kebijakan nasional, manajemen rumah sakit, dan profesionalisme tenaga kesehatan untuk mewujudkan layanan yang adil dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD dr. Fauziah Bireuen terhadap pasien BPJS kelas III telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional, meskipun masih terdapat sejumlah hambatan. Kualitas pelayanan dinilai cukup baik dalam aspek keandalan, empati, dan profesionalisme tenaga kesehatan, namun aspek daya tanggap dan ketersediaan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan ruang rawat inap, kepadatan pasien, dan permasalahan administrasi seperti ketidakaktifan kartu BPJS. Sementara itu, dukungan berupa sistem digital JKN Mobile dan komitmen tenaga medis menjadi faktor yang membantu efektivitas layanan. Penelitian ini menjawab rumusan masalah bahwa pelaksanaan pelayanan berjalan cukup optimal tetapi masih menghadapi kendala

struktural yang perlu diatasi agar prinsip pemerataan dan keadilan dalam program JKN dapat terwujud sepenuhnya.

Hasil penelitian ini mempertegas pentingnya peran rumah sakit daerah dalam menjaga mutu pelayanan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Implikasi dari penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sarana prasarana, serta penguatan sistem administrasi pelayanan BPJS. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada satu rumah sakit dan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian dan menggunakan pendekatan komparatif antar rumah sakit daerah guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai implementasi pelayanan BPJS Kelas III di berbagai konteks pelayanan kesehatan di Indonesia.

Referensi

- Alamsyah, Dedi. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan* (Cet. 2). Yogyakarta: Nuha Medika.
- BPJS Kesehatan. (2019). *Kinerja BPJS Kesehatan Kelola Program JKN-KIS (Edisi 85)*. Jakarta: Media Info BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2020). *Kinerja BPJS Kesehatan (Edisi 97)*. Jakarta: Media Info BPJS Kesehatan.
- Hifni, P. (2020). *Analisis Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Bangkinang Kota* [Skripsi, UIN Suska Riau].
- Leny, R. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Pasar Rebo*. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(3), 2348–2357.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.