



## Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan pada Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau

<sup>1)</sup>**Muhammad Solihin, <sup>2)</sup>Etika Khairina, <sup>3)</sup>Billy Jenawi, <sup>4)</sup>Ferizone,**

<sup>5)</sup>**Atur Bagus Winoto**

<sup>1)</sup>*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Riau Kepulauan*

<sup>2)</sup>*Program Studi Administrasi Publik, Universitas Putera Batam, ,*

<sup>3), 4), 5)</sup>*Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Politik Raja Haji*

*Email: billy@stisipolrajahaji.ac.id*

### **Abstract**

*The Regional General Hospital of the Riau Archipelago Province is a place for health services for the community that provides outpatient services. Polyclinic service received quite a lot of complaints from patients regarding the services provided by the Hospital. The aim of the study was to determine the satisfaction of patients who use BPJS Health services for Polyclinic services at the Raja Ahmad Tabib Regional General Hospital in Tanjungpinang City. In this study, the theory used by Vincent Gospers (2002) is Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. The total population in this study was 35,246 BPJS users. The number of samples in this study was 100 people. The data analysis technique used in this study is a quantitative descriptive data analysis technique. Based on the results of the overall research, it is known that the quality of service at the Polyclinic at the Raja Ahmad Thabib Hospital in the Riau Archipelago Province is of sufficient quality. Based on the conversion results, it is known that the respondents answered with sufficient quality, totaling 68 people, or on average they answered quite well with a total of 68 people or 68% of the number of respondents. quality. This is because the information provided by the nurse is not able to explain to the patient, there are still nurses who are indifferent and do not want to explain properly to the patient, then some equipment is incomplete so that if the patient has to be examined and the tool is inadequate then there will be a referral. to another Raja Ahmad Thabib Hospital in the Riau Archipelago Province.*

**Keywords:** Quality, Service, BPJS

### **Abstrak**

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Riau merupakan tempat pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang menyediakan pelayanan dari rawat jalan. Pelayanan Poliklinik mendapatkan keluhan dari pasien yang cukup banyak mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien yang menggunakan jasa BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib di Kota Tanjungpinang. Dalam penelitian ini teori yang digunakan Vincent Gospers (2002) yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 35.246 orang pasien pengguna BPJS, Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dekriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan maka diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pada Poliklinik Di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sudah cukup berkualitas. Berdasarkan hasil konversi maka diketahui responden menjawab cukup berkualitas berjumlah 68 orang, atau rata-rata menjawab cukup baik dengan jumlah 68 orang atau 68 % dari jumlah responden, hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa kualitas pelayanan di RSUD khususnya pada Poliklinik sudah cukup berkualitas. Hal ini dikarenakan adanya informasi yang diberikan perawat kurang dapat menjelaskan kepada pasien, masih ada perawat yang bersikap tidak acuh dan tidak mau menjelaskan dengan baik kepada pasien, kemudian beberapa peralatan yang tidak lengkap sehingga jika pasien harus diperiksa



dan alat tersebut tidak memadai maka aka nada rujukan ke RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau lainnya.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, BPJS

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu instalasi kesehatan terbesar selalu berupaya melaksanakan pelayanan yang berkualitas karena berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Riau merupakan tempat pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang menyediakan pelayanan dari rawat jalan. Pelayanan Rawat Jalan terdapat pelayanan Poli Rawat Jalan terdiri dari 20 Poli yaitu Poli Jantung, Poli Penyakit Dalam, Poli Mata, Poli Obgyn, Poli Psikiatri, Poli Umum, Poli Urologi, Poli Bedah, Poli THT, Poli Gigi, Poli Paru, Poli Tumbuh Kembang Anak, Poli Kulit dan Kelamin, Poli Onkologi, Poli Saraf, Poli Bedah Saraf, Poli Fetomaternal, Poli Rehabilitasi Medik dan Rawat jalan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Mustika dengan judul Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018 didapatkan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Dimana hubungan dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pasien dan terdapat beberapa dimensi yang paling berpengaruh kepuasan pasien diantaranya reabilitas dan empati.

Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS sangat bermasalah. Keluhan dari pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Kepulauan Riau. Pasalnya pelayanan di RS tersebut tidak memenuhi kebutuhan pasien oleh petugas atau perawat. Banyak kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat termasuk salah satu pengaduan. Rumah Sakit Umum Provinsi Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau yang sudah terakreditasi Paripurna sejak tahun 2016 sampai saat ini seharusnya memiliki pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat atau pasien.

Akan tetapi dari beberapa kasus yang terjadi dalam data tahun 2020 masih terbilang banyak kasus pasien yang melakukan pengaduan terhadap pelayanan dan personal dari pegawai Rumah Sakit yang sedang bertugas tentang ketidak sesuaian dan harapan yang di inginkan oleh masyarakat atau pasien. Dibuktikan dengan adanya data dari layanan aduan yang ada di Rumah Sakit Umum Provinsi Raja Ahmad Tabib Kepulauan Riau berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Pengaduan Tertulis yang Dilaporkan pada Tahun 2020**

NO	KRITERIA PENGADUAN	BULAN												TAHUN
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEPT	OKT	NOV	DES	
1	Pelayanan Kasir	5	2	3	4	0	2	3	3	2	0	1	2	27
2	Pelayan Poliklinik	19	14	6	1	4	13	16	15	15	9	11	6	129
3	Pelayanan Rawat Inap	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3
4	Prosedur Layanan/ Penggunaan Jaminan	6	2	4	0	1	2	3	3	1	2	3	1	28
5	Pelayanan Farmasi	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	5
6	Pelayanan Pendaftaran	4	6	3	0	0	4	0	0	0	0	1	0	18
7	Lain – Lain	2	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	7
	<b>Total Komplain Perbulan</b>	37	24	17	6	5	23	23	23	20	11	18	10	217

*Sumber: Data RSUD Raja Ahmat Tabib Provinsi Kepulauan Riau (2021)*

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan Poliklinik mendapatkan keluhan dari pasien yang cukup banyak mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Dalam hal ini peneliti beranggapan bahwa industri kesehatan dan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) Raja Ahmat Thabib Tanjungpinang masih terbilang kurang memuaskan dan harus lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien dan tidak mempersulit administrasi kesehatan yang seharusnya mudah.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas maka perlu untuk dikaji lebih dalam lagi mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien BPJS. Berangkat dari hal tersebut maka timbul ketertarikan untuk mendalami penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan pada Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau”**. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien yang menggunakan jasa BPJS Kesehatan terhadap pelayanan Poliklinik di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Provinsi Kepulauan Riau.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2016:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan pengertian tentang pelayanan publik, yaitu: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Kurniawan (Pasolong; 2012:128) 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. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Joko (2019:4) pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah itu baik atau berkualitas, maka tidak menutup kemungkinan pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan berhasil.

Berdasarkan defenisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Nikita dkk (2017:1) dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu;

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), Ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, kebersihan yang kurang terawat, perlengkapan kantor yang tidak dimanfaatkan, informasi pendukung yang tidak tertata dengan baik serta lahan parkir yang sempit.

- 2) *Reability* (kehandalan), Kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi tergolong masih lambat, kurangnya jumlah pegawai dan kualitas dari pegawai yang ada masih kurang.
- 3) *Responsivess* (daya tanggap), Prosedur pelayanan kependudukan dalam hal ini kesederhanaan pelayanan dan keterbukaan layanan kepada masyarakat sudah baik.
- 4) *Assurance* (jaminan), masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.
- 5) *Empathy* (empati), Sikap tegas tapi penuh perhatian terlihat jelas dengan sikap aparatur yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara masyarakat dan aparat.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pada dasarnya dapat dipergunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas pelayanan memiliki indikator. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan khusunya pelayanan pasien BPJS Kesehatan. Populasi dalam penelitian ini adalah 35.246 orang pasien pengguna BPJS (tahun 2021). Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian yang dihitung menggunakan tabel rumus slovin adalah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden dimana teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat dalam bidang kesehatan. Salah satu bidang jasa

yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

### **Realibility (Reabilitas)**

Berkaitan dengan kemampuan dari pada penyedia pelayanan yaitu perawat dan dokter di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau memberikan secara akurat tentang pelayanan di ruang Poliklinik. Reabilitas pada penelitian ini terdiri dari:

- a) RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau memberikan pelayanan Poliklinik terhadap pasien sesuai yang dijanjikan seperti melayani dengan baik;
- b) Pelayanan Poliklinik di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tepat waktu seperti visit dokter tepat waktu;
- c) Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan pada ruang Poliklinik dilakukan secara cepat;
- d) Pemeriksaan kunjungan dokter dan perawatan di Poliklinik dijalankan dengan tepat; dan
- e) Para perawat dan dokter memberikan informasi mengenai pasien Poliklinik secara jelas.

**Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden pada dimensi Realibility**

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	22 – 25	Sangat Baik	0	0,00
2	18 – 21	Baik	1	1,00
3	14 – 17	Cukup baik	52	52,00
4	10 – 13	Tidak baik	47	47,00
5	5 – 9	Sangat Tidak baik	0	0,00
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100,00</b>

*Sumber : Data olahan penelitian, 2022*

Berdasarkan dari pemaparan tabel diatas dapat diketahui hasil skor untuk pertanyaan pada indikator *Realibility* rata-rata responden dengan nilai 52,00 (52 orang). Dimana hasil dari indikator *Realibility* adalah cukup baik hal ini dapat dilihat dari ada beberapa indikator bahkan menunjukan tidak baik seperti pelayanan masih dirasakan belum baik kemudian Pelayanan Poliklinik di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tepat waktu seperti *visit* dokter belum tepat waktu. Namun beberapa indikator sudah menunjukan cukup baik seperti pemeriksaan, pengobatan,

dan perawatan pada ruang Poliklinik dilakukan secara cepat. Pemeriksaan kunjungan dokter dan perawatan di Poliklinik dijalankan dengan tepat. Serta para perawat dan dokter memberikan informasi mengenai pasien Poliklinik secara jelas.

*Reliable* yaitu pemberian pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Standar merupakan nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai. Pelaksanaan pelayanan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau didasarkan atas *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap jenis layanan. SOP adalah suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan. Sementara hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau mengenai alur pelayanan di poliklinik yang berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi cukup rumit dan banyak sehingga tidak efisien, dan banyak petugas yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas.

### **Assurance (Jaminan)**

Berkaitan dengan jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan pasien Poliklinik atas pelayanan yang disediakan oleh perawat dan dokter. Dimensi ini terdiri dari:

- a) Pelayanan Poliklinik didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh;
- b) Pasien merasa aman untuk melakukan perawatan di Poliklinik;
- c) Perawat di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau khususnya di ruang Poliklinik bersikap sopan kepada pasien; dan
- d) Dokter yang datang memeriksa pasien Poliklinik mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien.

**Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Responden pada dimensi Assurance**

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	16,9 - 20	Sangat Baik	31	31,00
2	13,7 - 16,8	Baik	49	49,00
3	10,5 - 13,6	Cukup Baik	16	16,00
4	7,3 - 10,4	Tidak baik	4	4,00
5	4 - 7,2	Sangat Tidak baik	0	0,00
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: Data olahan penelitian, 2022*

Berdasarkan dari pemaparan tabel di atas dapat diketahui hasil rata-rata skor untuk pertanyaan pada indikator Assurance responden dengan nilai 49,48 (49 orang). Dimana hasil dari indikator *Assurance* adalah baik hal ini dapat dilihat bahwa dari semua indikator menjawab baik, hanya untuk indikator Perawat di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau khususnya di ruang Poliklinik bersikap sopan kepada pasien responden atau pasien menjawab cukup baik, hal ini dikarenakan masih ada pasien yang merasa perawat tidak sopan dalam menjawab pertanyaan dari pasien.

Hal ini artinya bahwa RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau suka dapat menjamin bahwa pasien yang dibawa untuk Poliklinik akan dirawat sebaik mungkin, pasien percaya bahwa dengan membawa dirinya atau keluarganya menjalani Poliklinik akan membuat lebih baik adanya rasa kepercayaan akan hal tersebut. *Assurance* yaitu terjamin kualitas dan keamanan pelayanan sehingga masyarakat terbebas dari resiko atau keragu-raguan. Rasa aman terhadap pelayanan publik dapat diperoleh jika terdapat jaminan keselamatan untuk penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan terstruktur akan memberikan kesan positif kepada masyarakat pengguna layanan. Kompetensi petugas dinilai sudah mumpuni namun keamanan lingkungan masih diragukan karena sistem keamanan mengenai jam besuk pasien tidak berjalan semestinya.

### ***Tangibles (Bukti Fisik)***

Berkaitan dengan tampilan fisik yang ditunjukkan oleh pihak RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang dapat memberikan kenyamanan para pasien saat di Poliklinik. Dimensi ini terdiri dari:

- Peralatan yang digunakan di ruang Poliklinik terlihat canggih;
- RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap di Poliklinik;
- Pegawai RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau senantiasa berpenampilan rapi saat melayani pasien Poliklinik; dan
- Ruang Poliklinik di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tertata rapi, bersih, dan nyaman.

**Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden pada dimensi *Tangibles***

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	16,9 - 20	Sangat Baik	0	0,00

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
2	13,7 - 16,8	Baik	8	8,00
3	10,5 - 13,6	Cukup Baik	51	51,00
4	7,3 - 10,4	Tidak Baik	37	37,00
5	4 - 7,2	Sangat Tidak Baik	4	4,00
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: Data olahan penelitian, 2022*

Berdasarkan dari pemaparan tabel di atas dapat diketahui hasil rata-rata skor untuk pertanyaan pada indikator *tangibles*, responden menjawab cukup baik dengan nilai 51,00 (51 orang). Hal ini menjelaskan bahwa untuk dimensi *tangibles* sudah cukup baik, dimana masih ada Peralatan yang digunakan di ruang Poliklinik terlihat belum canggih dan perlu perbaikan begitu juga dengan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau belum memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap di Poliklinik tidak hanya itu Ruang Poliklinik di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga belum tertata rapi, bersih, dan nyaman.

*Tangible* (bukti langsung) yaitu masyarakat terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, salah satu prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi adalah adanya kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang memadai. Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang kurang kondusif tersebut menyebabkan pelanggan (pasien) kurang nyaman berada disana. Hal ini tidak sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yaitu kenyamanan lingkungan. Fasilitas pelayanan yang kurang lengkap ini membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Umum Daerah dan menuntut adaya upaya peningkatan mutu yang harus segera dilakukan.

### *Empathy*

Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian perawat dan dokter terhadap kepentingan pasien Poliklinik. Dimensi ini terdiri dari:

- a) Dokter yang datang memeriksa pasien Poliklinik berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita;
- b) Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien Poliklinik;
- c) Perlakuan yang diberikan kepada pasien Poliklinik dilakukan untuk kesembuhan pasien;
- d) Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien Poliklinik terpenuhi; dan
- e) RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien Poliklinik dapat terlayani.

**Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden pada dimensi *Empathy***

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	22 - 25	Sangat Baik	6	6,00
2	18 - 21	Baik	58	58,00
3	14 - 17	Cukup Baik	35	35,00
4	10 - 13	Tidak Baik	1	1,00
5	5 - 9	Sangat Tidak Baik	0	0,00
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: data olahan penelitian, 2022*

Berdasarkan dari pemaparan tabel di atas dapat diketahui hasil skor untuk pertanyaan pada indikator Empathy rata-rata responden dengan nilai 58 (58 orang). Hal ini dikarenakan hanya ada dua indikator yang dijanggapi cukup baik oleh responden yaitu perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien Poliklinik serta perlakuan yang diberikan kepada pasien Poliklinik dilakukan untuk kesembuhan pasien.

Sikap dan perilaku yang selalu memperhatikan dan peduli terhadap kepentingan pelanggan secara individual. Hal ini bisa dinilai dari tingkat kesopanan dan keramahan para petugas pelayanan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Masyarakat Provinsi Kepari dan Kota Tanjungpinang merupakan masyarakat yang masih menjunjung tinggi nilai dan norma. Nilai dan norma yang berlaku di masyarakat ini diantaranya keramahan dan kesopanan seseorang. Pasien akan lebih senang bila bertemu dengan petugas yang melayani dengan senyuman dan sapaan ramah yang diberikan. Sikap perhatian, sabar dan bersahabat inilah yang sanggup menularkan semangat bagi pasien saat ingin sembuh. Komunikasi dan empati yang baik dari petugas RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau

akan mampu merespon pasien dengan lebih komprehensif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, rata-rata pasien memberikan kritik kepada petugas RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Umum Daerah Kabupaten Batang khususnya para perawat dan pegawai administrasi seperti penjaga loket. Para perawat dinilai kurang sopan dalam melayani pasien bahkan cenderung acuh tak acuh dan kurang bersahabat, begitu pula petugas loket pendaftaran dan kasir.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Berkaitan dengan sikap tanggap perawat dan dokter terhadap kesulitan dan keperluan pasien. Dimensi ini terdiri dari:

- a) Dokter yang datang memeriksa di ruang Poliklinik memberikan kesempatan bertanya kepada pasien;
- b) Dokter yang datang memeriksa di ruang rawat memberi penjelasan tentang penyakit yang diderita oleh pasien;
- c) Dokter yang datang memeriksa di ruang rawat selalu menanyakan keluhan pasien; dan

Perawat menjawab keluhan pasien.

**Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden pada dimensi *Responsiveness***

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	16,9 - 20	Sangat Baik	1	1,00
2	13,7 - 16,8	Baik	69	69,00
3	10,5 - 13,6	Cukup Baik	29	29,00
4	7,3 - 10,4	Tidak baik	1	1,00
5	4 - 7,2	Sangat tidak baik	0	0,00
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: data olahan penelitian, 2022*

Berdasarkan dari pemaparan tabel di atas dapat diketahui hasil skor untuk pertanyaan pada indikator Responsiveness rata-rata responden dengan nilai 69,00 (69 orang) dimana artinya dalam indikator *Responsiveness* semua ditanggapi dengan baik oleh pasien, dimana perlakuan dokter kepada pasien sudah dianggap baik mulai dari menjelaskan penyakit pasien, medengarkan keluhan sampai dengan menjelaskan perawatan yang dilakukan oleh pasien. Salah satu dimensi pelayanan publik yang harus diselenggarakan dengan baik adalah dimensi *Responsiveness*. *Responsiveness* yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan secara ikhlas dan sigap dalam memberikan pelayanan. Unsur pelayanan di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang dianggap masih kurang optimal adalah keadilan pelayanan

sudah bagus namun pasien Poliklinik bagi peserta BPJS hanya terbatas menginap di kamar kelas IV dan petugas kebersihannya hanya membersihkan kamar kelas IV dua hari sekali. Selain itu tanggung jawab petugas pelayanan dinilai masih kurang dan kecepatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standarnya.

#### **Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan dari hasil pemaparan tabel rekapitulasi jawaban responden pada masing-masing indikator, dapat dibuat suatu kesimpulan secara keseluruhan berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Poliklinik Pada RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 dimana hal ini dapat dilihat dari hasil rekapitulasi secara keseluruhan yang selanjutnya untuk mengetahui skala skor dalam perhitungan rekapitulasi jawaban responden per dimensi.

**Tabel 7. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Nilai Interval	Kriteria Jawaban	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	92,5 - 110	Sangat Baik	0	0,00
2	74,9 - 92,4	Baik	32	32,00
3	57,3 - 74,8	Cukup Baik	68	68,00
4	39,7 - 57,2	Tidak Baik	0	0,00
5	22 - 39,6	Sangat Tidak baik	0	0,00
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100,00</b>

*Sumber: Rekapitulasi jawaban responden, 2022*

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden untuk seluruh indikator Kualitas Pelayanan Poliklinik Pada RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 diperoleh 68,00% (68 orang) menjawab cukup baik. Hal ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Poliklinik Pada RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 cukup baik.

Kualitas pelayanan di RSUD khususnya pada Poliklinik sudah cukup berkualitas hal ini dikarenakan masih ada yang perlu diperbaiki seperti *visit* dokter yang tidak tepat waktu membuat pasien menunggu, kemudian informasi yang diberikan perawat kurang dapat menjelaskan kepada pasien, masih ada perawat yang bersikap tidak acuh dan tidak mau menjelaskan dengan baik kepada pasien, peralatan juga perlu beberapa diperbaiki seperti ruangan yang sempit, tempat tidur yang tidak berfungsi sempurna, kemudian beberapa peralatan yang tidak lengkap sehingga jika pasien harus diperiksa dan alat tersebut tidak memadai maka aka nada rujukan ke

RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau lainnya. Tidak hanya itu perlu adanya peningkatan kebersihan dan tata letak ruangan sehingga membuat pasien lebih nyaman.

Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan yang harus diperhatikan oleh Rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk dan jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hal yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien atau keluarga. Adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien (Rahayu, 2011). Pelayanan pasien adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Berikut ini merupakan konversi rekapitulasi responden.

**Tabel 8. Rekapitulasi Konversi Jawaban Responden**

No	Nilai Interval	Kriteria jawaban	Konversi	Frekwensi (Orang)	Persentase
1	92,5 - 110	Sangat Baik	Sangat berkualitas	0	0,00
2	74,9 - 92,4	Baik	Berkualitas	32	32,00
3	57,3 - 74,8	Cukup Baik	Cukup berkualitas	68	68,00
4	39,7 - 57,2	Tidak Baik	Tidak berkualitas	0	0,00
5	22 - 39,6	Sangat Tidak baik	Sangat Tidak berkualitas	0	0,00

*Sumber : Rekapitulasi jawaban responden, 2022*

Berdasarkan hasil konversi maka diketahui responden menjawab cukup berkualitas berjumlah 68 orang, atau rata-rata menjawab cukup baik dengan jumlah 68 orang atau 68 % dari jumlah responden, hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa kualitas pelayanan di RSUD khususnya pada Poliklinik sudah cukup berkualitas hal ini dikarenakan masih ada yang perlu diperbaiki seperti visit dokter yang tidak tepat waktu membuat pasien menunggu, kemudian informasi yang diberikan perawat kurang dapat menjelaskan kepada pasien, masih ada perawat yang bersikap tidak acuh dan tidak mau menjelaskan dengan baik kepada pasien, peralatan juga perlu beberapa diperbaiki seperti ruangan yang sempit, tempat tidur yang tidak berfungsi sempurna, kemudian beberapa peralatan yang tidak lengkap sehingga jika pasien harus diperiksa dan alat tersebut tidak memadai maka aka nada rujukan ke RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi

Kepulauan Riau lainnya. Tidak hanya itu perlu adanya peningkatan kebersihan dan tata letak ruangan sehingga membuat pasien lebih nyaman.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan maka diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pada Poliklinik Di RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sudah cukup berkualitas. Berdasarkan hasil konversi maka diketahui responden menjawab cukup berkualitas berjumlah 68 orang, atau rata-rata menjawab cukup baik dengan jumlah 68 orang atau 68% dari jumlah responden, hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa kualitas pelayanan di RSUD khususnya pada Poliklinik sudah cukup berkualitas. Hal ini dikarenakan adanya informasi yang diberikan perawat kurang dapat menjelaskan kepada pasien, masih ada perawat yang bersikap tidak acuh dan tidak mau menjelaskan dengan baik kepada pasien, kemudian beberapa peralatan yang tidak lengkap sehingga jika pasien harus diperiksa dan alat tersebut tidak memadai maka akan rujukan ke RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau lainnya.

### **Saran**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien BPJS Kesehatan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau perlu ada perbaikan dalam kualitas pelayanan khususnya untuk perawat dan dokter, seperti terus melakukan monitoring oleh bagian kepegawaian; perlu adanya informasi yang jelas terhadap *visit* dokter dan diinformasikan jika terjadi keterlambatan atau adanya perubahan jadwal; perlu adanya perbaikan sarana prasarana agar lebih canggih dan lengkap; perlu adanya perbaikan dalam pembangunan RSUP Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau agar lebih tertata, dan nyaman untuk pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ayu (2019) Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas; JublikA, Jurnal S-1 Administrasi Publik <http://jurmafis.untan.ac.id>; <http://jurnal.fisipuntan>.

Desy Ramadhani Harahap, Tri Niswati Utami (2021) Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai; Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes; Volume 12 Nomor 2, April 2021 p-ISSN 2086-3098 e-ISSN 2502-7778.

Dewi Mustika, Kurnia Sari; (2019); Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018; Jurnal ARSI/Juni 2019.

Hery Margono, Mursida Kusuma Wardani; (2018); Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Vol 15, No 1 (2018).