

## **ANALISIS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PENERIMAAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SYEKH YUSUF TAHUN 2023**

*ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE SERVICE SYSTEM IN ACCEPTANCE OF BPJS PATIENTS AND GENERAL OUTPATIENT IN RSUD SYEKH YUSUF GOWA YEAR 2023*

**Nurul Khairani, Dian Ekawaty, Ricky Perdana Poetra, Sriyani Windarti**

<sup>1,2</sup>Department of Hospital Administration, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia

E-mail: [nurulkhairani940@gmail.com](mailto:nurulkhairani940@gmail.com), [dianekawaty2687@gmail.com](mailto:dianekawaty2687@gmail.com), [rickyperdana\\_poetra@yahoo.com.au](mailto:rickyperdana_poetra@yahoo.com.au), [sriyaniwindarti@gmail.com](mailto:sriyaniwindarti@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan suatu proses dalam kebutuhan masyarakat secara langsung yang dilakukan sehingga masyarakat memperoleh suatu kepuasan. Sistem pelayanan administrasi diartikan sebagai bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang diselenggarakan secara sendiri ataupun secara bersama-sama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS dan pasien umum RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa. Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *non probability sampling* dengan sampel sebanyak 228 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu dengan analisis univariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi pada masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS dan pasien umum RSUD Syekh Yusuf pada semua indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban berada pada kategori sesuai. Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf agar memberikan informasi yang jelas, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan memberikan respon dengan cepat dan tepat, memberikan kesempatan untuk bertanya mengenai keluhan atau masalah kesehatan, berlaku adil dalam melakukan pelayanan kesehatan serta memberikan pelayanan maksimal kepada pasien.

**Kata Kunci:** Administrasi, BPJS, Pasien, Sistem Pelayanan

### **ABSTRACT**

*Service is a process in direct community needs that are carried out so that people get a satisfaction. Administrative service system is defined as forms of administrative services that are held individually or jointly. This study aims to analyze the administrative service system in accepting BPJS patients and general patients at Syekh Yusuf Hospital, Kab. Gowa. The type of research in this research is descriptive. The sampling technique in this study is using a non-probability sampling technique with sample of 228 respondents. The data analysis technique in this study was univariate analysis. Univariate analysis was carried out to obtain an overview or description of each variable. The results showed that the administrative service system in accepting BPJS patients and general patients at Syekh Yusuf Hospital on all indicators namely transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and the balance of rights and obligations was implemented properly. As for the advice given by the research, it is hoped that the RSUD Syekh Yusuf will provide clear information, provide effective and efficient services by responding quickly and appropriately, provide opportunities to ask questions about complaints or patient health problems, be fair in providing health services, and provide maximum service to patients.*

**Keywords:** Administration, BPJS, Patients, Service Systems

### **PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Adapun yang dimaksud kesehatan paripurna adalah suatu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Adapun salah satu fungsi dari rumah sakit adalah sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, pengobatan, dan pemulihan (Azza and Natalia 2019).

Menurut Muslihudin (2016) Sistem adalah sekumpulan komponen atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan dan saling bekerja sama membentuk suatu jaringan kerja untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Sedangkan pelayanan merupakan salah satu kunci

keberhasilan dari suatu usaha atau kegiatan yang bersifat jasa terutama bagi rumah sakit. Semakin baik pelayanan yang diberikan, tentunya akan mendapatkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa, karena kepuasan membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya (Hasani 2020).

Fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia yaitu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan sebuah program jaminan kesehatan yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan pada tanggal 01 Januari 2014. Melalui program JKN, seluruh masyarakat Indonesia akan mendapatkan jaminan pelayanan kesehatan. Manfaat program JKN BPJS Kesehatan meliputi manfaat medis berupa pelayanan kesehatan dan

manfaat non medis berupa akomodasi dan ambulan. Pelayanan ambulan hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Manfaat pelayanan kesehatan mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis (Rachmayanti 2017).

Pada pelayanan kesehatan yaitu dengan menggunakan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), khususnya pada pelayanan kegawatdaruratan telah diberikan dengan kriteria khusus. Kriteria kegawatdaruratan yang dapat diklaim pada pembiayaan BPJS ditetapkan berdasarkan kriteria kegawatdaruratan yang telah dirumuskan oleh BPJS. Banyak hal yang harus diperhatikan demi untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dianggap memiliki peran yang cukup penting yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Mahendra 2018).

Pelayanan adalah suatu proses dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung yang dilakukan sehingga masyarakat memperoleh suatu kepuasan. Apalagi dijamin sekarang, fasilitas kesehatan sudah semakin maju dan tentu masyarakat ingin diberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan administrasi yang baik bagi pasien BPJS di rawat jalan memiliki tujuannya yaitu untuk menyelamatkan pasien dan untuk mendapatkan pertolongan pertama, ataupun mendapatkan pelayanan rawat jalan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka petugas IGD diharapkan sebisa mungkin untuk melakukan penanganan pasien dengan cepat dan tepat (Wicaksana 2016).

Seringkali terjadi perbedaan persepsi antara pasien dan pemberi pelayanan. Hal ini dikarenakan, pasien biasanya berpendapat bahwa bentuk pelayanan yang baik dan bermutu yaitu ketika pelayanannya menyenangkan, nyaman dan pihak staff bersikap ramah. Masalah yang sering dihadapi 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 sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Syekh Yusuf merupakan salah satu perusahaan yang berbentuk PERJAN (Perusahaan Jawatan) yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang memiliki peran penting didalam peningkatan kualitas kesehatan pada masyarakat. Untuk dapat memenuhi kebutuhan akan tuntutan dalam peningkatan kualitas kesehatan pada masyarakat, maka perlu diberikan pelayanan yang terbaik untuk para pasien. Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 125 Tahun 2000 Pasal 7, dijelaskan bahwa maksud dan tujuan PERJAN yaitu untuk menyelenggarakan atau melaksanakan kegiatan jasa pelayanan, penelitian

dan pendidikan serta usaha-usaha lainnya pada lingkup bidang kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan status kesehatan dan mementingkan kepentingan dari masyarakat. RSUD Syekh Yusuf sebagai Badan Usaha Milik Negara diberikan tugas dan juga wewenang dalam menyelenggarakan suatu kegiatan jasa pelayanan, penelitian serta pendidikan kepada para pasien di rumah sakit.

**Tabel 1.** Jumlah kunjungan pasien BPJS dan Umum Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf 2019-2021

Tahun	BPJS	Umum
2019	8.004	2.609
2020	4.196	1.162
2021	2.093	1.181

Sumber: Data Sekunder, 2022

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS dan umum rawat jalan pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan. Adapun beberapa penilaian terkait faktor yang menjadi penurunan jumlah kunjungan pasien yaitu adanya perbedaan pelayanan yang diberikan dan perbedaan fasilitas yang diterima oleh pasien BPJS dan umum (Data Sekunder, 2022).

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf pada bulan Maret sampai Mei 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dengan rata-rata perbulan 209 dan pasien Umum dengan rata-rata perbulan 118 pasien rawat jalan RSUD Syekh Yusuf periode Januari Oktober tahun 2022. Teknik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel antara pasien BPJS dan pasien umum dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 228 responden.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini yaitu penyuntingan data, pengkodean, *scoring*, *data entry* dan *cleaning*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat. Analisis univariat dilakukan untuk memperoleh gambaran/deskripsi pada masing- masing variabel tidak terikat maupun variabel terikat.

**HASIL**

**Analisis Univariat**

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Transparansi Sistem Pelayanan Administrasi Penerimaan Pasien BPJS dan Umum Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Tahun 2023

Transparansi	Sistem Pelayanan			
	BPJS		Umum	
	n	%	n	%
Sesuai	97	70,8	84	92,3
Tidak Sesuai	40	29,2	7	7,7
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan Tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 137 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS berdasarkan indikator transparansi yang sudah sesuai sebanyak 97 responden (70,8%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 40 responden (29,2%). Sedangkan dari 91 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien Umum berdasarkan indikator transparansi yang sudah sesuai sebanyak 84 responden (92,3%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 7 responden (7,7%)

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Akuntabilitas Sistem Pelayanan Administrasi Penerimaan Pasien BPJS dan Umum Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Tahun 2023

Akuntabilitas	Sistem Pelayanan			
	BPJS		Umum	
	n	%	n	%
Sesuai	88	64,2	86	94,5
Tidak Sesuai	49	35,8	5	5,5
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 137 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS berdasarkan indikator akuntabilitas yang

sudah sesuai sebanyak 88 responden (64,2%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 49 responden (35,8%). Sedangkan dari 91 responden

yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien Umum berdasarkan indikator akuntabilitas yang sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kondisional Sistem Pelayanan Administrasi Penerimaan Pasien BPJS dan Umum Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Tahun 2023

Kondisional	Sistem Pelayanan			
	BPJS		Umum	
	n	%	n	%
Sesuai	74	54	86	94,5
Tidak Sesuai	63	46	5	5,5
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 137 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS berdasarkan indikator kondisional yang sudah sesuai sebanyak 74 responden (54,0%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 63 responden (46,0%). Sedangkan dari 91 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien Umum berdasarkan indikator kondisional yang sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%). Tanggapan responden mengenai indikator partisipatif.

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Partisipatif Sistem Pelayanan Administrasi Penerimaan Pasien BPJS dan Umum Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Tahun 2023

Partisipatif	Sistem Pelayanan			
	BPJS		Umum	
	n	%	n	%
Sesuai	80	58,4	87	95,6
Tidak Sesuai	57	41,6	4	4,4
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 137 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS berdasarkan indikator partisipatif yang sudah sesuai sebanyak 80 responden (58,4%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 57 responden (41,6%). Sedangkan dari 91 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien Umum berdasarkan indikator partisipatif yang sudah sesuai sebanyak 87 responden (95,6%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 4 responden (4,4%).

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak Sistem Pelayanan Administrasi Penerimaan Pasien BPJS dan Umum Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa Tahun 2023

Kesamaan Hak	Sistem Pelayanan			
	BPJS		Umum	
	n	%	n	%
Sesuai	100	73	86	94,5
Tidak Sesuai	37	27	5	5,5
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel atas, menunjukkan bahwa dari 137 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban yang sudah sesuai sebanyak 83 responden (60,6%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 54 responden (39,4%). Sedangkan dari 91 responden yang menganggap sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban yang sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%) dan yang menganggap tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%).

## PEMBAHASAN

Untuk melihat sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf, maka yang menjadi indikatornya yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Adapun pada penelitian ini ditetapkan kategori/kriteria ukuran penilaian pada setiap indikator. Pengukuran untuk indikator variabel penelitian ini yaitu : (1) Dikatakan sesuai apabila rata-rata jawaban responden > 62,5%; (2) Dikatakan belum sesuai apabila rata-rata jawaban responden <62,5%.

### 1. Transparansi

Menurut Choiriyah (2020) transparansi berarti menghendaki adanya sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pasien yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dapat dengan mudah dimengerti. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, untuk indikator transparansi dianggap belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien dan keluarga pasien. Hal ini dikarenakan informasi yang diterima pasien maupun keluarga pasien masih dianggap kurang lengkap dan sulit untuk dipahami (Choiriyah 2020)..

Sistem pelayanan yang dilakukan harus bersifat transparan antara pihak RSUD Syekh Yusuf dengan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dan pasien umum. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi penyimpangan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan bersifat terbuka mudah dijangkau oleh pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Sistem pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit harus sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku, segala kebutuhan pasien baik pasien rujukan masuk dan rujukan keluar, pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap harus sesuai dengan kebutuhan serta mudah untuk diakses oleh pasien (Dianpungkassari, Usman, and Haerana 2021).

Pada indikator transparansi diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari empat item pernyataan tentang adanya informasi yang lengkap mengenai pelayanan, adanya kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, adanya standar pelayanan yang realistis dan mudah dimengerti oleh pasien dan adanya kesesuaian biaya dalam pengurusan dengan peraturan yang telah ditetapkan pihak RSUD syekh Yusuf.

Dari hasil analisis pada tabel 12 distribusi frekuensi berdasarkan indikator transparansi sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 137 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan transparansi sudah sesuai sebanyak 97 responden (70,8%)  $\geq$  62,5%. Hal tersebut

menunjukkan bahwa dengan memperoleh informasi yang lengkap, kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat, standar pelayanan yang realistis dan mudah dimengerti hingga kesesuaian biaya yang diberikan oleh pihak RSUD Syekh Yusuf membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat responden yang menganggap sistem pelayanan transparansi di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 40 responden (29,2%), hal ini disebabkan karena masih terdapat pasien BPJS yang merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan pelayanan karena membutuhkan waktu untuk melengkapi persyaratan dan menjalankan prosedur yang terkadang membuat pasien harus menunggu lama untuk berobat. Sedangkan pada tabel 4.24 distribusi frekuensi berdasarkan indikator transparansi sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 91 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan transparansi sudah sesuai sebanyak 84 responden (92,3%)  $\geq$  62,5% dan sebagian kecil responden yang menganggap sistem pelayanan transparansi di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 7 responden (7,7%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samudera (2019) Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala bidang pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis mengenai transparansi kepada Ibu Dona Sari Nasution yang mengatakan bahwa : *"Alhamdulillah untuk sampai sekarang ini belum ada laporan mengenai kesalah pahaman informasi, apa lagi tidak paham atau tidak mengerti. Otomatis untuk keterbukaan pelayanan ini masih baik-baik saja dan berjalan lancar."* (Samudera 2019).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dianpungkassari et al. (2021) dalam pencapaian kepuasan telah terpenuhi dengan baik dalam hal penelitian dibuktikan dengan adanya staff Rumah Sakit yang sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan Sistem Operasional Prosedur (SOP), keterbukaan dalam segi pelayanan baik pelayanan administrasi maupun pelayanan lainnya dapat dengan cepat diatasi dan dapat memberikan kemudahan bagi pasien. Bagi masyarakat pelayanan yang diterima secara baik adalah nilai tambah tersendiri bagi kepuasan setiap orang dan sebagai tujuan Rumah Sakit dalam menciptakan sistem pelayanan yang prima.

### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan menghendaki dalam pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, untuk indikator akuntabilitas meskipun pegawai dianggap telah mengikuti pedoman sesuai dengan peraturan yang berlaku, akan tetapi hal tersebut masih dianggap kurang terlaksana atau belum sesuai disebabkan oleh pegawai yang

terkadang tidak tepat waktu atau tidak cepattanggap dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang dikeluhkan.

Pada indikator akuntabilitas diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari empat item pernyataan tentang pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang ada, pegawai RSUD Syekh Yusuf bekerja sesuai dengan pedoman peraturan yang berlaku, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan informasi yang didapatkan pasien disampaikan dengan jelas dengan mencantumkan dasar hukum yang berlaku.

Dari hasil analisis pada tabel 13 distribusi frekuensi berdasarkan indikator akuntabilitas sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 137 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan akuntabilitas sudah sesuai sebanyak 88 responden (64,2%)  $\geq$  62,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, pegawai bekerja sesuai dengan pedoman yang berlaku, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu hingga informasi yang didapatkan pasien disampaikan dengan jelas oleh pihak RSUD Syekh Yusuf membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat responden yang menganggap sistem pelayanan akuntabilitas di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 49 responden (35,8%), hal ini disebabkan karena masih terdapat pasien BPJS yang memperoleh informasi yang diberikan petugas kesehatan di RSUD Syekh Yusuf kurang jelas. Sedangkan pada tabel 4.26 distribusi frekuensi berdasarkan indikator akuntabilitas sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 91 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan akuntabilitas sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%)  $\geq$  62,5% dan sebagian kecil responden yang menganggap sistem pelayanan akuntabilitas di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samudera (2019) Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala bidang pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis mengenai akuntabilitas kepada Ibu Dona Sari Nasution yang mengatakan bahwa : *"Tanggung jawab rumah sakit mengenai responsibilitas atau bentuk tanggung jawab kita pada pelayanan sudah di atur dengan undang- undang yang berlaku yang sudah menjadi acuan kita sebagai SOP dalam pelayanan kesehatan yang kita lakukan, namun tidak menutup kemungkinan untuk kesalahan dalam pelayanan tapi di samping itu kita juga tetap melakukan monitorong atau pengawasan serta peningkatan SDM untuk pelayanan yang lebih baik."*

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Azlina (2015) yang menyatakan bahwa indikator akuntabilitas dalam kualitas pelayanan prima sebagian besar responden menyatakan setuju, hal ini dapat menandakan bahwa indikator akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan melihat pengetahuan perawat dalam melayani dan standar pelayanan yang berkualitas sudah berjalan baik (Azlina 2015).

Akuntabilitas dapat sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban/menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Adanya pertanggungjawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggungjawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik namun pelaksanaannya secara nyata (Febriani, Paselle, and Hariati 2019).

### 3. Kondisional

Kondisional dalam sistem pelayanan merupakan pelayanan yang sesuai dengan keadaan sekitar serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap memperhatikan dan menjunjung tinggi kepada prinsip efektivitas dan efisiensi (Dianpungkassari et al. 2021).

Pada indikator kondisional diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua item pernyataan tentang pegawai mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan dan pegawai mampu menyesuaikan kondisi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien.

Dari hasil analisis pada tabel 14 distribusi frekuensi berdasarkan indikator kondisional sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 137 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan kondisional sudah sesuai sebanyak 74 responden (54,0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan serta pegawai mampu menyesuaikan kondisi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien oleh pihak RSUD Syekh Yusuf membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat responden yang menganggap sistem pelayanan kondisional di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 63 responden (46,0%), hal ini disebabkan karena masih terdapat pasien yang mendapatkan pelayanan yang kurang efektif dan efisien dimana, saat pasien menanyakan masalah kesehatannya pegawai RSUD Syekh Yusuf tidak memberikan respon dengan cepat dan tepat serta memberikan jawaban dengan tidak ramah. Sedangkan pada tabel 4.28 distribusi frekuensi berdasarkan indikator kondisional sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa

mayoritas tanggapan responden dari 91 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan kondisional sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%)  $\geq$  62,5% dan sebagian kecil responden yang menganggap sistem pelayanan kondisional di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%).

#### 4. Partisipatif

Partisipasi dalam sistem pelayanan merupakan pelayanan yang mampu mendorong peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik serta tetap memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat (Dianpungkassari et al. 2021). Pada indikator partisipatif diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga item pernyataan tentang pegawai mampu mendorong pasien untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan, pegawai mampu memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien serta pegawai mampu memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pendapat.

Dari hasil analisis pada tabel 15 distribusi frekuensi berdasarkan indikator partisipatif sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 137 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan partisipatif sudah sesuai sebanyak 80 responden (58,4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu mendorong pasien untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan, pegawai mampu memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien serta pegawai mampu memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan pendapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat responden yang menganggap sistem pelayanan partisipatif di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 57 responden (41,6%), hal ini disebabkan karena masih terdapat pasien yang tidak diberikan kesempatan oleh petugas kesehatan RSUD Syekh Yusuf untuk bertanya mengenai keluhan/masalah kesehatan yang dihadapinya. Sedangkan pada tabel 4.30 distribusi frekuensi berdasarkan indikator partisipatif sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 91 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan partisipatif sudah sesuai sebanyak 87 responden (95,6%)  $\geq$  62,5% dan sebagian kecil responden yang menganggap sistem pelayanan partisipatif di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 4 responden (4,4%).

Hal ini sejalan dengan penelitian Dianpungkassari et al., (2021) tentang indikator partisipasi dalam pencapaian kepuasan telah terpenuhi dengan baik dalam hal penelitian dibuktikan dengan segala jenis keluhan pasien secara cepat diatasi oleh pihak Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, disamping itu Rumah Sakit Islam Faisal Makassar juga bekerjasama dengan mitralain serta Rumah Sakit mempunyai layanan

tambahan yang dapat digunakan oleh pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan secara gratis layanan tersebut adalah Operasi Katarak metode *Phaco (Phacoemulsification)*, *Treadmill test/strees test*, *Laparascopy*, *Echocardiography* hal tersebut tentunya adalah upaya pihak Rumah Sakit dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trilina Anggi, (2019) yang menyatakan pihak Puskesmas Kecamatan Montasik kepada pasien terlihat belum begitu baik karena dalam pelayanan pihak Puskesmas Kecamatan Montasik belum dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Puskesmas Kecamatan Montasik. Hal ini ditandai tingkat kepatuhan masyarakat masih menjadi kendala pihak Puskesmas dalam memberikan layanan, sehingga untuk mengatasi hal tersebut pihak Puskesmas Kecamatan Montasik melakukan berbagai upaya yang salah satunya ialah sosialisasi publik terkait pelayanan yang berlaku di Puskesmas Kecamatan Montasik (Trilina 2019).

#### 5. Kesamaan Hak

Menurut Sinambela, kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan suatu diskriminasi dilihat dari aspek suku, ras, budaya, agama, golongan status dan lain sebagainya. Berdasarkan penelitian ini, untuk indikator kesamaan hak, meskipun pegawai rumah sakit dianggap cukup ramah dan sopan, dalam melakukan pelayanan administrasi, namun hasil penelitian menunjukkan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai, selain itu masih terdapat beberapa pegawai yang memberikan pelayanan tidak secara adil atau tidak merata kepada pasien, khususnya pada pasien yang berbeda jenis pembiayaannya.

Pada indikator kesamaan hak diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga item pernyataan tentang pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien, pegawai mampu memperlakukan yang sama kepada pasien, pegawai mampu berbuat adil kepada pasien dalam proses pelayanan.

Dari hasil analisis pada tabel 16 distribusi frekuensi berdasarkan indikator kesamaan hak sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 137 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan kesamaan hak sudah sesuai sebanyak 100 responden (73,0%)  $\geq$  62,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien, pegawai mampu memperlakukan yang sama kepada pasien, pegawai mampu berbuat adil kepada pasien dalam proses pelayanan RSUD Syekh Yusuf membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat responden yang menganggap sistem pelayanan kesamaan hak di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 37

responden (27,0%), hal ini disebabkan karena masih terdapat pegawai RSUD Syekh Yusuf yang tidak adil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS dan umum. Sedangkan pada tabel 4.32 distribusi frekuensi berdasarkan indikator kesamaan hak sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 91 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan kesamaan hak sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%)  $\geq$  62,5% dan sebagian kecil responden yang menganggap sistem pelayanan kesamaan hak di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samudera (2019) Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala bidang pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis mengenai kesamaan hak kepada Ibu Dona Sari Nasution yang mengatakan bahwa : *"untuk pelayanan oleh rumah sakit kita tidak membedakan pasien namun mungkin pada bentuk pelayanan dalam segi fasilitas berbeda karna ada kelas kelas tertentu yang memang mendapatkan pelayanan berbeda hal ini karna biaya administrasi yang berbeda dan itu menentukan fasilitas yang di dapatkan tapi untuk kelas yang sama kami tidak membedakan pasien dalam pelayanan."*

#### **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Marwanti 2015). Pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari tiga item pernyataan tentang pegawai mampu bekerja sama dengan baik dengan pasien, pegawai mampu memberikan pelayanan maksimal kepada pasien serta pegawai mampu menyeimbangkan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan kesehatan.

Dari hasil analisis pada tabel 17 distribusi frekuensi berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien BPJS rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 137 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban sudah sesuai sebanyak 83 responden (60,6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu bekerja sama dengan baik dengan pasien, mampu memberikan pelayanan maksimal kepada pasien serta mampu menyeimbangkan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat responden yang menganggap sistem pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 54 responden (39,4%), hal ini disebabkan karena masih terdapat pegawai RSUD Syekh Yusuf belum memberikan pelayanan maksimal kepada pasien. Sedangkan

pada tabel 4.34 distribusi frekuensi berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban sistem pelayanan administrasi penerimaan pasien umum rawat jalan RSUD Syekh Yusuf diketahui bahwa mayoritas tanggapan responden dari 91 responden sebagian besar menganggap sistem pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban sudah sesuai sebanyak 86 responden (94,5%)  $\geq$  62,5% dan sebagian kecil responden yang menganggap sistem pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban di RSUD Syekh Yusuf tidak sesuai sebanyak 5 responden (5,5%).

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Azlina (2015) yang menyatakan bahwa indikator keseimbangan hak dan kewajiban dalam kualitas pelayanan prima sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju, ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang selalu mempertimbangkan aspek keadilan yang diberikan oleh Tenaga medis di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Kota Tanjungpinang sudah dapat berjalan baik.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator transparansi berada pada kategori sesuai.
2. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator transparansi berada pada kategori sesuai.
3. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator akuntabilitas berada pada kategori sesuai.
4. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator akuntabilitas berada pada kategori sesuai.
5. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator kondisional berada pada kategori sesuai.
6. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator kondisional berada pada kategori sesuai.
7. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator partisipatif berada pada kategori sesuai.
8. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator partisipatif berada pada kategori sesuai.
9. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator kesamaan hak berada pada kategori sesuai.
10. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator kesamaan hak berada pada kategori sesuai.

11. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban berada pada kategori sesuai.
12. Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien umum di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban berada pada kategori sesuai.
13. Terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit kepada pasien umum dan pasien BPJS. Pasien umum biasanya akan dilayani dengan cepat dan didahulukan daripada pasien BPJS yang akan menunggu pelayanan dari pihak rumah sakit.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin menyampaikan saran atau pokok pikiran yang perlu dipertimbangkan yaitu:

1. Diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf agar memberikan informasi yang lengkap dan memberikan pelayanan yang tepat waktu tanpa membedakan pasien BPJS dan umum
2. Diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf agar memberikan informasi yang jelas
3. Diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan memberikan respon dengan cepat dan tepat.
4. Diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf memberikan kesempatan untuk bertanya mengenai keluhan atau masalah kesehatan pasien
5. Diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf berlaku adil dalam melakukan pelayanan kesehatan.
6. Diharapkan pihak RSUD syekh Yusuf memberikan pelayanan maksimal kepada pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azlina. 2015. "Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di RSUD Kota Tanjungpinang)." *Jurnal UMRHA*.
- Azza, Shafira, and Dita Ayu Rani Natalia. 2019. "Penerapan Konsep Healing Architecture Pada Rumah Sakit Tipe D Di Kabupaten Kendal." *Jurnal Arsitektur ZONASI* 2(3):210. doi: 10.17509/jaz.v2i3.17877.
- Choiriyah, Lailul Mursyidah &. Iلمي Usrotin. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Dianpungkassari, Jaelan Usman, and Haerana. 2021. "Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar." *Jurnal Unismuh* 2(5).
- Febriani, Regina, Enos Paselle, and Hariati. 2019. "Akuntabilitas Publik Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda." *Jurnal Administrasi Negara* 7(3):9164–78.
- Hasani, Akmal. 2020. "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Diklat Keagamaan Surabaya."

Mahendra, 2018. 2018. "Analisis Pelaksanaan Rekam Medis Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang Tahun 2018." *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas. Padang* 7–15.

Marwanti. 2015. "Alur Kerja Rawat Inap." *Perpustakaan Universitas Islam Riau* 3(April):49–58.

Rachmayanti, Laily. 2017. "Gambaran Pelaksanaan Sistem Pelayanan Pasien Rujukan Rawat Jalan Pelayanan Tingkat II Pada Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Al Islam Bandung Tahun 2017." 11.

Samudera, Ganda. 2019. "Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Duri, Kabupaten Bengkalis." *Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Publik Pekanbaru*.

Trilina, Anggi. 2019. "Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Montasik Kabupaten Aceh Besar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah* Vol. 5, No.

Wicaksana, Arif. 2016. "Analisis Hukum Islam Dan Fatwa DSN-MUI No. 98/DSN-MUI/XII/2015 Terhadap Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Jemursari Kota Surabaya." <https://Medium.Com/> (98).