

PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN PENGGUNA BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD WANGAYA DENPASAR

Patient Perceptions and Expectations Users BPJS Against Wangaya Hospital Health Services in Denpasar

M. Adreng Pamungkas¹, Wulan Trisnawardani¹, I Dewa Agung Ketut Sudarsana¹
¹STIKes Wira Medika PPNI Bali¹

ABSTRAK

Pendahuluan: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu bentuk jaminan sosial yang dibuat oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat. Instansi penyelenggara sebagai pihak yang mendapat amanat, memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab hingga terwujud sistem jaminan sosial nasional yang memberikan jaminan sosial secara menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran umum persepsi dan harapan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di RSUD Wangaya. **Metode:** Desain penelitian kualitatif menggunakan pendekatan fenomenologi. Data diperoleh dengan wawancara mendalam terhadap lima orang partisipan yang terdiri dari pasien pengguna BPJS di RSUD Wangaya. Teknik analisis data dengan analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema kultural dalam bentuk kutasi. Persepsi dan harapan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan di RSUD Wangaya, menguraikan empat tema yaitu : (1) Pelayanan BPJS di RSUD Wangaya (2) Kendala saat mengurus BPJS (3) Hambatan bagi pasien pengguna BPJS (4) Berharap mendapatkan pelayanan yang lebih baik. **Hasil:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan sudah cukup baik hanya saja perlu ditingkatkan lagi. Saran kepada tenaga kesehatan agar lebih mengoptimalkan pelayanan pelayanan BPJS agar lebih baik dan cepat.

Kata Kunci : Persepsi dan Harapan, BPJS, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Introduction: Social Security Agency (BPJS) is one form of social security made by the government to provide social protection for the whole society. Agency as a party organizer who gets the mandate, has the responsibility to carry out the duties and responsibilities to materialize the national social security system that provides comprehensive social security for all Indonesian people. This study aims to find a picture of the patient's general perceptions and expectations of BPJS users to services in Wangaya Hospital. **Method:** Qualitative research design using a phenomenological approach. Data obtained with in-depth interviews of five participants consisted of patients BPJS Users in Wangaya Hospital. Data analysis techniques with domain analysis, taxonomic analysis, komponensial analysis, and analysis of cultural themes in the form of quotations. Perceptions and expectations of patients BPJS users with services in Wangaya Hospital, outlines four themes, namely: (1) services of BPJS in Wangaya Hospital (2) while taking care BPJS Constraint (3) Barriers for patients BPJS users (4) Hoping to get better service. **Result:** The results of this study indicate that users perception BPJS to health care is good enough just need to be increased again. Advice to health professionals in order to better optimize the service BPJS services to better and faster.

Keywords : Perceptions and Expectations, BPJS, Health Care

Alamat korespondensi : STIKes Wira Medika PPNI Bali, Jalan Kecak no. 9A. Denpasar

Email : adrengpamungkas@yahoo.com

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah faktor penentu dalam suatu pembangunan. Pembangunan dalam bidang sosial ekonomi sebagai salah satu pelaksanaan kebijakan pembangunan nasional yang mendapat perhatian cukup memadai dari pemerintah sehingga dari waktu ke waktu pembangunan bidang sosial ekonomi mengalami banyak kemajuan yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian pada gilirannya pula kesejahteraan tersebut dapat

dijangkau dan dapat dinikmati secara adil, berkelanjutan, merata bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satunya adalah penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Pakpahan & Sihombing, 2012).

Dalam rangka mewujudkan sistem jaminan sosial nasional, Pemerintah perlu membentuk BPJS yang berbentuk badan hukum publik. Undang-Undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ini selain mengamanatkan pembentukan dua BPJS yaitu

BPJS Kesehatan yang akan memberikan jaminan kesehatan sementara dan BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, jaminan hari tua, dan jaminan kematian. Jaminan sosial penting bagi masyarakat karena setiap individu memiliki resiko mengalami kerentanan sosial. Terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial diharapkan seluruh masyarakat Indonesia mendapat perlindungan dan kesejahteraan sosial yang lebih menyeluruh dan terpadu (Pakpahan & Sihombing, 2012).

Pemahaman yang setara dari semua masyarakat dapat memberikan jaminan kelancaran pelaksanaan jaminan sosial. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan di rumah sakit tentu sangat penting bagi suatu rumah sakit karena dapat mengetahui sejauh mana kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta dapat menjadi acuan untuk mempertahankan maupun meningkatkan pelayanan di rumah sakit kedepannya. Persepsi adalah pengalaman yang dihasilkan melalui indera penglihatan, pendengaran, penciuman dan sebagainya, setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda meskipun objeknya sama (Maramis & Maramis, 2009).

Pengguna BPJS rawat inap di RSUD Wangaya terhitung dari tanggal 1 Januari 2014 sampai dengan 22 Maret 2014 sebanyak 795 pasien sedangkan untuk pengguna BPJS yang melakukan rawat jalan di RSUD Wangaya terhitung dari tanggal 1 Januari 2014 sampai dengan 22 Maret 2014 sebanyak 11.249 pasien. Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Wangaya terkait dengan persepsi dan harapan pasien pengguna BPJS terdapat tiga orang pasien yang menulis keluhan pada kotak saran terkait BPJS dan terdapat keluhan secara langsung dari pasien dengan peneliti ketika melakukan wawancara singkat mengenai pelayanan kesehatan BPJS.

Beberapa keluhan mengenai pelayanan pasien BPJS di RSUD Wangaya Denpasar seperti diutarakan oleh Tn. IBG. Tn. IBG mengeluhkan pelayanan administrasi yang sangat lambat dan terlalu berbelit-belit sehingga membuat beberapa pasien lainnya kehilangan kesabaran, beliau mengatakan harus menunggu lama hanya untuk mengurus administrasi. Hal serupa juga diutarakan oleh Tn. K beliau mengatakan kesal dengan pelayanan administrasi BPJS yang sangat lambat sampai beliau sempat marah secara

langsung dengan pihak administrasi BPJS. Kinerja tenaga kesehatan di ruangan dalam memberikan pelayanan kesehatan dirasa kurang memuaskan karena tenaga kesehatan kurang ramah dalam melayani pasien pengguna BPJS.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan metode kualitatif tentang persepsi dan harapan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data dengan cara triangulasi yaitu gabungan dari observasi, wawancara dan pencatatan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui persepsi dan harapan pasien pengguna BPS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya Denpasar.

Pemilihan partisipan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu pengambilan partisipan yang didasari pada pertimbangan peneliti. Penelitian ini dilakukan di RSUD Wangaya Denpasar selama satu bulan. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri dari dua orang laki-laki dan tiga orang perempuan dengan usia 53, 40, 45, 37, dan 28 tahun pengguna BPJS di RSUD Wangaya Denpasar.

Peneliti kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrument pertama, sehingga hasil yang diperoleh didasari oleh kemampuan peneliti dalam mengembangkan pertanyaan sehingga data yang didapat sesuai dengan yang diharapkan. Wawancara yang dilakukan peneliti merupakan sumber data yang akan dianalisis untuk mengungkapkan persepsi dan harapan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya Denpasar. Selama proses pengambilan data peneliti menggunakan alat bantu perekam, pedoman wawancara dan buku catatan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengurus surat ijin penelitian dari kampus ke RSUD Wangaya Denpasar setelah disetujui oleh semua pihak, peneliti menetapkan partisipan sesuai dengan kriteria inklusi dan melakukan pendekatan secara formal untuk menjelaskan maksud dan tujuan penelitian serta melakukan kontrak waktu untuk dilakukan wawancara. Peneliti

mengambil data dengan wawancara mendalam di RSUD Wangaya masing-masing partisipan selama kurang lebih 60 menit. Data yang terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan lima analisa menurut Spradley, 1980.

HASIL

Berdasarkan dari hasil analisis data yang teridentifikasi data yang didapat melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) maka didapatkan sebanyak empat buah tema. Tema yang pertama adalah pelayanan BPJS di RSUD Wangaya. Pelayanan kesehatan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit, karena segala jenis pelayanan kesehatan yang ada akan ditujukan atau diberikan langsung kepada masyarakat yang berobat ke rumah sakit tersebut. Tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik secara menyeluruh baik dari masalah administrasi, penerimaan pasien, pelayanan kamar dan pelayanan dari tenaga medis yang bersangkutan. Sebagian masyarakat memiliki persepsi ataupun penilaian tersendiri mengenai pelayanan yang mereka terima. Dari hasil penelitian, didapatkan enam buah sub tema yaitu, bagus, cukup bagus, kurang memuaskan, meringankan beban biaya, mudah saat berobat, dan pelayanan yang lebih baik.

Sub tema pertama mengenai pelayanan yang bagus diungkapkan oleh dua orang partisipan dengan ungkapan berikut "*Kalo saya merasa pelayanannya bagus kok dik*" (P2) dan "*Kalo menurut saya pelayanannya tu*" (P5). Sub tema kedua pelayanan yang cukup bagus juga disampaikan oleh dua orang partisipan dengan ungkapan berikut ini. "*Kalo pelayanannya cukup bagus, jadi tiang ikut BPJS ini sangat menguntungkan sekali untuk tiang sendiri meringankan beban*" (P1) dan "*Menurut saya ya pelayanannya disini cukup bagus ...*" (P3). Sub tema ketiga yaitu kurang memuaskan Selain persepsi masyarakat yang menilai pelayanan BPJS di RSUD Wangaya ini bagus dan cukup bagus, terdapat satu partisipan yang menyatakan bahwa pelayanan BPJS di RSUD Wangaya ini kurang memuaskan. Melihat kembali pengertian dari persepsi yang telah dikatakan diatas bahwa masyarakat memiliki penilaian tersendiri terhadap suatu hal yang mereka amati baik dari luar maupun didalam diri individu itu sendiri

sehingga mereka bebas untuk mengutarakan apapun penilaian mereka seperti ungkapan berikut "*.... jadi menurut saya ya secara pribadi ya merasa kurang memuaskan.*" (P4).

Sub tema keempat yaitu meringankan beban biaya pengobatan diungkapkan oleh empat orang partisipan dengan ungkapan berikut ini "*jadi ya meringankan beban biaya tiang sareng keluarga*" (P1) hal serupa diungkapkan oleh partisipan lain yang mengungkapkan BPJS seperti menabung untuk kesehatan sebagai berikut "*Untuk meringankan beban saya dik, kalo BPJS hampir sama kayak nabung jadi pas sakit kan udah gak perlu ngeluarin uang lagi.*" (P2), "*bagus gak beban biaya lah perbulannya bayar sih tapi gak terlalu mahal kok.*"(P3) dan "*Bayar BPJS ini kan tiap bulan gak terlalu beban....*" (P4)

Sub tema kelima yaitu mudah saat berobat diungkapkan oleh seorang partisipan dengan ungkapan sebagai berikut "*Supaya gampang berobatnya dik kan gak keluar uang juga, palingan cuma di awalnya aja yang bayar gitu perbulannya*" (P3). Mendapatkan pelayanan yang lebih baik menjadi sub tema terakhir pada tema ini. Perbandingan pelayanan kesehatan antara jaminan kesehatan satu dengan yang lain menjadi salah satu hal yang akan dipertimbangkan secara matang yang akhirnya akan dipilih dan digunakan oleh masyarakat. Masyarakat tentu akan memilih jaminan kesehatan yang mereka percaya akan memberikan pelayanan yang lebih baik dari jaminan kesehatan yang telah mereka gunakan sebelumnya. Berikut ungkapan seorang partisipan "*Kalo JKBM waktu ngurusnya tu sangat sulit dan pelayanannya itu agak kurang memuaskan dik tapi kalo BPJS tu mengurusnya tu lebih gampang dan pelayanannya yang di dapet juga lebih bagus lah dik dari JKBM.*"(P5).

Tema kedua yaitu kendala saat mengurus BPJS. Dalam tema ini terdapat dua buah sub tema yaitu antrian yang terlalu panjang dan tidak ada kendala. Antrian merupakan suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Masyarakat menilai antrian yang terlalu panjang menjadi suatu kendala dalam menerima pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian ini didapatkan ungkapan mengenai antrian yang terlalu panjang sebagai berikut: "*Kendalanya cuma antreannya terlalu banyak dan terlalu panjang...*" (P1) dan "*Kalo menurut saya cuma antriannya terlalu banyak yang panjang*" (P5).

Salah satu persepsi positif yang dirasakan oleh partisipan mengenai prosedur pelayanan BPJS yaitu partisipan merasa tidak memiliki kendala yang berarti. Ungkapan partisipan tersebut diungkapkan oleh tiga orang partisipan sebagai berikut “Kalo kendala sih ndak ada ya dik....”(P2) dan “Kendalanya ndak ada...” (P3) dan “Waktu ngurusnya nike kendala untuk tiang sih gak ada kendala yang berarti nggih” (P5).

Tema berikutnya adalah hambatan bagi pasien pengguna BPJS. Pemanggilan nomer antrian yang tidak sesuai menjadi salah satu hambatan terkait prosedur BPJS. Beberapa partisipan mengungkapkan bahwa nomer antrian yang mereka terima terlewat begitu saja dengan nomer antrian lain padahal mereka sudah rela untuk mengantri sesuai dengan peraturan yang ada. Beberapa partisipan ini mencurigai adanya ketidakadilan dengan adanya pihak keluarga lain yang mungkin memiliki seorang kenalan untuk memudahkan pasien tersebut masuk. Mereka kecewa dan marah dengan pelayanan kesehatan seperti itu diungkapkan oleh partisipan pertama berikut “...loket karcis karena gini kan nomer kita terus terang aja nomer kita kan 48 tapi nomer yang keluar udah 60 tapi yang 48, 49 tu ndak kluar dia ?” (P1). Hal serupa juga diungkapkan oleh partisipan ketiga dan keempat berikut ini “Ndak sesuai juga nomer antriannya yang keluar di loket ah itu pasti ada orang dalemnya.” (P3) dan “...kayak misalnya untuk pemanggilan antriannya juga gak berurut kayak misalnya tiang dapet antrian 50 nah antriannya tiang gak dipanggil abis itu antrian yang di panggil 75.” (P4)

Melihat kembali mengenai kendala tentang antrian yang terlalu panjang, para partisipan juga mengungkapkan antrian terlalu panjang dan penuh selain menjadi sebuah kendala tapi juga menjadi sebuah hambatan bagi mereka. Berikut ungkapan dari empat orang partisipan yang menyatakan bahwa antrian untuk mengurus administrasi dirasa terlalu penuh dan membuat partisipan merasa kurang nyaman “Cuma antreannya terlalu banyak dan terlalu panjang.” (P1) hal yang sama juga diungkapkan oleh partisipan kedua, ketiga dan keempat sebagai berikut “...antrian dik penuh sekali ndak beraturan ngeliatnya, ongep gitu.” (P2), “Antriannya itu dik astagfirullah penuh gitu saya sampek pusing..”(P3), “Abis tu nike antriannya untuk

ngurus administrasi nike penuh sekali nike.” (P4).

Pelayanan yang lama serta lambat baik dari prosedur, tenaga kerja, pegawai dan lain hal menjadi nilai negatif bagi jaminan kesehatan yang bersangkutan tetapi juga menjadi nilai negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Banyak partisipan yang mengeluhkan mengenai pelayanan BPJS di RSUD Wangaya lama dan juga lamban baik itu dari prosedurnya, antriannya dan pelayanan kesehatan lainnya. Berikut ungkapan dari partisipan dengan keluhan tersebut “Cuman pelayanan dan control tu aja agak lambat disini....”(P1) partisipan lain mengungkapkan hal yang sama yaitu partisipan kedua, ketiga dan keempat sebagai berikut : “Lama juga ngantrinya disana...”(P2) dan “...antrinya juga lama dik heran saya.”(P3) dan “...mengantrinya terlalu lama dan pelayanannya terlalu lambat.”(P4).

Tema terakhir adalah berharap mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Partisipan berharap agar pelayanan BPJS di RSUD Wangaya dapat ditingkatkan sesuai dengan ungkapan partisipan berikut ini “Ya semoga pelayanannya terus ditingkatkan baik itu antriannya dan kamarnya supaya yang pasien kritis tu duluanlah dapetnya dan untuk antriannya supaya nomer yang keluar sesuai aja dah dik...” (P1), “Ya buat rumah sakit ini saya harap pelayanannya lebih ditingkatkan lagi....” (P2), “...saya berharap pelayanannya supaya di tingkatkan lagi baik di antrian, kinerja perawat dan lain-lain supaya terus bagus kedepannya” (P3), “Tingkatkan keramahannya, trus untuk bagian administrasinya seperti yang tiang sampaikan tadi layani dengan baik....” (P4), “Ya semoga kedepannya rumah sakit ini lebih bagus lagi, saya berharap pelayanannya juga ditingkatkan lagi....” (5).

Sama halnya dengan harapan partisipan yang mengharapkan agar pelayanan BPJS dapat ditingkatkan, seluruh partisipan juga berharap kepada rumah sakit bahwa pelayanan yang telah ada saat ini di RSUD Wangaya dan yang dianggap kurang memuaskan oleh pasien dapat diperbaiki agar dapat pelayanan tersebut menjadi lebih baik lagi daripada saat ini. Harapan ini dinyatakan oleh seluruh partisipan dengan ungkapan sebagai berikut “Ya tiang berharap supaya lebih di tingkatkan lagi lah baik itu di antrian, perawatnya semua deh yang masih kurang. Antriannya di buat biar gak teralu penuh gitu, di bagi gitu bagus kayaknya

dik ya, trus jangan lama juga ngantri kan kasian pasiennya.”(P2), “Kalo bisa antriannya di atur lagi supaya ndak sumpek gitu trus mbaknya di ajarin lagi biar cekatan ini kan masalah orang sakit perlu penanganan cepet, kalo antrinya buat admin aja panjang dan lama gitu gimana kabar pasiennya dong.”(P3) dan hal serupa juga diungkapkan oleh partisipan keempat dan kelima sebagai berikut “Untuk rumah sakit niki tiang pengen bagian administrasinya di tingkatkan, sebaiknya samakanlah pelayanannya yang kita pengguna BPJS ataupun kita yang pasien umum, kemudian yang kedua masalah antrian di administrasi yang ngurus BPJS nike berurutlah..” (P4) dan “Antriannya kalo bisa di rapiin biar gak kacau gitu dik, biar enak juga diliatnya.”(P5).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa verbatim terdapat empat buah tema, tema yang pertama adalah pelayanan BPJS di RSUD Wangaya. Pelayanan kesehatan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit, karena segala jenis pelayanan kesehatan yang ada akan ditujukan atau diberikan langsung kepada masyarakat yang berobat ke rumah sakit tersebut. Sebagian masyarakat memiliki persepsi ataupun penilaian tersendiri mengenai pelayanan yang mereka terima. Tentunya apapun penilaian yang akan diberikan untuk rumah sakit berkaitan dengan pelayanan BPJS tersebut akan menjadi suatu dorongan serta cerminan untuk rumah sakit di kemudian hari. Cukup bagus merupakan sebuah persepsi atau penilaian yang biasanya diungkapkan masyarakat apabila sesuatu yang mereka dapatkan dirasakan kurang maksimal dan menginginkan terjadinya peningkatan menuju hal yang lebih baik.

Selain persepsi masyarakat yang menilai pelayanan BPJS di RSUD Wangaya ini bagus dan cukup bagus, terdapat satu partisipan yang menyatakan bahwa pelayanan BPJS di RSUD Wangaya ini kurang memuaskan. Setiap jaminan kesehatan yang dikeluarkan oleh pemerintah tentu memiliki tujuan yang hampir sama yaitu untuk meringankan beban biaya masyarakat dalam menjalani pengobatan. Meringankan beban biaya ini menjadi salah satu hal yang paling utama bagi masyarakat yang memiliki ekonomi tidak menentu maupun ekonomi yang tidak berkecukupan. Selain itu pula Salah satu hal yang menjadi keinginan

dari terselenggaranya jaminan kesehatan BPJS ini yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berobat di rumah sakit atau puskesmas yang mudah dijangkau sehingga lebih menghemat waktu masyarakat. Pelayanan yang lebih baik juga menjadi salah satu penilaian dari masyarakat. Masyarakat tentu akan memilih jaminan kesehatan yang mereka percaya akan memberikan pelayanan yang lebih baik dari jaminan kesehatan yang telah mereka gunakan sebelumnya.

Tema kedua adalah kendala saat mengurus BPJS. Antrian merupakan suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Dalam hal ini BPJS sebagai jaminan kesehatan baru masih memiliki kekurangan yaitu prosedur administrasi yang memiliki antrian loket dan administrasi yang terlalu panjang. Hal ini mungkin disebabkan karena belum adanya penyesuaian sistem pelayanan BPJS di RSUD Wangaya sehingga banyak pasien yang mengeluh mengenai pelayanan BPJS khususnya ada pada antrian. Masyarakat memiliki persepsi berbeda mengenai pelayanan BPJS, persepsi itu sendiri dapat berupa persepsi yang positif maupun persepsi yang negatif. Salah satu persepsi positif yang dirasakan oleh partisipan mengenai prosedur pelayanan BPJS yaitu partisipan merasa tidak memiliki kendala yang berarti.

Tema selanjutnya adalah hambatan bagi pasien pengguna BPJS. Hambatan dalam mengurus BPJS saah satunya adaah pemanggilan nomer antrian yang tidak sesuai. Para partisipan juga mengungkapkan antrian terlalu panjang dan penuh selain menjadi sebuah kendala tapi juga menjadi sebuah hambatan bagi mereka. Selain itu suatu pelayanan kesehatan seharusnya dapat memberikan pelayanan dengan proses yang cepat, tepat, dan jelas. Pelayanan yang lama serta lambat baik dari prosedur, tenaga kerja, pegawai dan lain hal menjadi nilai negatif bagi jaminan kesehatan yang bersangkutan tetapi juga menjadi nilai negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Banyak partisipan yang mengeluhkan mengenai pelayanan BPJS di RSUD Wangaya lama dan juga lamban baik itu dari prosedurnya, antriannya dan pelayanan kesehatan lainnya. Namun selain mengeluh mereka pun bisa mengerti mengenai hal itu apabila melihat bahwa BPJS merupakan program jaminan kesehatan yang masih baru di

masyarakat. Mereka memaklumi hal tersebut walaupun disertai dengan keluhan

Tema terakhir adalah berharap mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Harapan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang baik tergambar dari keinginan partisipan agar rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi. Tentunya harapan ini nilai positif bagi seluruh masyarakat dikemudian hari dan tentunya membuat seluruh masyarakat percaya dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut akan memuaskan seluruh pasiennya. Sama halnya dengan harapan partisipan yang mengharapkan agar pelayanan BPJS dapat ditingkatkan, seluruh partisipan juga berharap kepada rumah sakit bahwa pelayanan yang telah ada saat ini di RSUD Wangaya dan yang dianggap kurang memuaskan oleh pasien dapat diperbaiki agar dapat pelayanan tersebut menjadi lebih baik lagi daripada saat ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan temuan-temuan dari penelitian ini dapat diperoleh simpulan bahwa Partisipan memiliki pendapat mengenai pelayanan kesehatan khususnya pelayanan BPJS yang berbeda-beda di RSUD Wangaya, namun perbedaan pendapat tersebut akan menjadi sebuah motivasi bagi rumah sakit dan dapat mengambil nilai positif dari semua pendapat yang diungkapkan oleh partisipan. Sebagai sebuah pelayanan kesehatan yang baru dari pemerintah, jaminan kesehatan BPJS sudah mampu memberikan manfaat yaitu meringankan beban biaya untuk pengobatan serta memberikan kemudahan saat berobat. Partisipan juga merasakan bahwa pelayanan yang diterima dengan menggunakan jaminan kesehatan BPJS lebih baik jika dibandingkan dengan jaminan kesehatan yang mereka gunakan sebelumnya.

Saran

Saran yang diberikan peneliti bagi petugas BPJS agar lebih mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna BPJS dengan tujuan agar pengguna BPJS tidak bingung dan mengerti mengenai prosedur yang harus dilalui sehingga meminimalkan keluhan bagi pengguna itu sendiri. mendalam dan dalam penelitian ini belum menggali pengalaman

pendamping saat persalinan. Peneliti pun berharap Rumah Sakit dan tenaga kesehatan dapat saling terhubung dan memiliki pemahaman yang sama guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit sehingga seluruh pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Mengacu pada penelitian ini diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna BPJS serta menggali mengenai perbedaan pelayanan umum dan pelayanan BPJS.

KEPUSTAKAAN

- Maramis, W. F. & Maramis, A. A., 2009. *Catatan Ilmu Kedokteran Jiwa*. 2 ed. Surabaya: Pusat Penerbit dan Percetakan Airlangga University Press.
- Moloeng, L., 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Muninjaya, MPH, P. d. A. G., 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. s.l.: EGC.
- Pakpahan, R. H. & Sihombing, E. N., 2012. Tanggung Jawab Negara dalam Pelaksanaan Jaminan. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9, 163-174.
- Santoso, S., 2010. *Penerapan Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Shihab, A. N., 2012. Hadirnya Negara di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Legislasi Indonesia*, Volume 9, pp. 175-190.
- Sugiyono, P. D., 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.