



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum
Daerah Ujung Berung Bandung terhadap pengguna BPJS
Kesehatan

Skripsi

Oleh

Fransisca Jily Ayu Belita

2017310008

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/N/2020

Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum
Daerah Ujung Berung Bandung terhadap pengguna BPJS
Kesehatan

Skripsi

Oleh

Fransisca Jily Ayu Belita

2017310008

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Fransisca Jily Ayu Belita
Nomor Pokok : 2017310008
Judul : Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung Bandung Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan

Telah diuji dalam Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Pada Rabu, 14 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si

Sekretaris

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fransisca Jily Ayu Belita

NPM : 2017310008

Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah
Ujung Berung Bandung Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini yang merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan hasil karya tulis orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya tulis ilmiah ini memasukan karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Karya tulis ini telah lulus dalam proses pengecekan tingkat plagiarisme.

Pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggungjawan juga bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang telah berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juni 2021



Fransisca Jily Ayu Belita

ABSTRAK

Nama : Fransisca Jily Ayu Belita
NPM : 2017310008
Judul : Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung Bandung Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan

Pelayanan publik merupakan salah satu tindakan pemerintah yang dilakukan secara langsung untuk membantu masyarakat dalam mengatasi masalah yang ada di lingkungan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan tidak akan jauh hubungannya dengan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan memberikan nilai tersendiri dalam ukuran berhasil atau tidaknya program yang dibuat oleh pemerintah.

Dalam penelitian ini, peneliti hendak menganalisis lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung Bandung kepada para pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan untuk pengobatannya. Analisis yang akan dilakukan yaitu dengan melihat apakah kualitas kinerja yang di berikan Rumah Sakit Ujung Berung sudah baik atau tidak baik. Baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan akan dinilai berdasarkan beberapa dimensi yaitu *economy, efficiency, effectiveness, equity*.

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus yang digunakan untuk menemukan pandangan dari para responden dengan melakukan wawancara bersama para pasien BPJS; perawat dan petugas Rumah Sakit Ujung Berung, observasi, serta studi dokumen yang menjadi teknik dalam pengumpulan data.

Berdasarkan penelitian, Rumah Sakit Ujung Berung sudah memenuhi standar pelayanan yang ada, dengan kata lain pelayanan yang diberikan kepada para pasien BPJS memiliki kualitas yang baik. Hal ini dibuktikan dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan dimensi *economy, efficiency, effectiveness, dan equity*. Sehingga hal tersebut menghasilkan keberhasilan RSUD Ujung Berung dalam melaksanakan program pemerintah serta masyarakat merasa nyaman, puas dan percaya dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ujung Berung.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Pelayanan Pulik, Kualitas Pelayanan, Kebijakan, Kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Name : Fransisca Jily Ayu Belita
NPM : 2017310008
Title : *Analysis of Service Quality Performance at the Ujung Berung Regional General Hospital in Bandung for BPJS Health Users*

Public service is one of the government's actions that are carried out directly to help the community in overcoming problems that exist in the public environment. In the implementation of services will not be much to do with the quality of the service itself. The quality of public services provided to the community will provide its own value in measuring the success or failure of programs made by the government.

In this study, researchers want to analyze more deeply the quality of public services carried out by the Ujung Berung Regional General Hospital in Bandung to patients who use BPJS Kesehatan for treatment. The analysis to be carried out is to see whether the quality provided by Ujung Berung Hospital is good or not. The good or bad quality of service provided will be assessed based on several dimensions, namely economy, efficiency, effectiveness, equity.

Based on the type, this research is a descriptive qualitative approach with a case study type that is used to find out the views of the respondents by conducting interviews with BPJS patients; nurses, and staff at Ujung Berung Hospital, observations, and document studies that became techniques in data collection.

Based on research, Ujung Berung Hospital has met existing service standards, in other words, the services provided to BPJS patients have good quality. This is evidenced because the quality of service provided is in accordance with the dimensions of economy, efficiency, effectiveness, and equity. So that this resulted in the success of Ujung Berung Hospital in implementing government programs and the community felt comfortable, satisfied, and believed in the services provided by Ujung Berung Hospital.

Keywords: Service Performance, Public Service, Service Quality, Policy, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung Bandung Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan”.

Karya tulis ilmiah ini merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Selama menulis karya ilmiah dan melakukan penelitian ini, penulis menyadari bahwa memiliki keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik keluarga, dosen, maupun teman.

Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ujung Berung khususnya kepada pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah dan penelitian yang dilakukan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang diberikan dari para pembaca bersifat membangun.

Dengan dilakukannya penelitian ini maka penulis berharap akan berguna sebagai referensi bagi mahasiswa yang berada dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya pada Ilmu Administrasi Publik. Dalam kesempatan ini pula, penulis hendak menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas

segala bimbingan dan dukungannya maupun pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua tercinta saya, yang selalu senantiasa mendukung, memotivasi, berjuang memberikan yang terbaik untuk saya, serta mendoakan saya agar semangat, dan terus berusaha hingga membuahkan hasil yang baik.
2. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan FISIP Unpar, sekaligus sebagai dosen pembimbing saya yang sangat baik, dimana telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk membimbing saya selama melakukan penulisan karya ilmiah ini.
4. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik beserta Staff Administrasi Publik Unpar yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga kelulusan penulis.
5. Seluruh Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara demi membantu saya menyelesaikan penelitian saya.
6. Yohanes Jily Rakitadewa, Patricia Jily Ayu Respati, Alexander Jily Prasetya sebagai kaka dan adik saya yang selalu mendukung, memberikan memotivasi sejak awal.
7. Kepada Kim Minseok, Kim Junmyeon, Zhang yixing, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Do Kyungsoo, Kim Jongin, dan Oh Sehun yang

selalu menghibur, menemani, dan memotivasi saya selama menulis karya ilmiah.

8. Para sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada saya. Akwilina Jeni, Zahra Alzena, Lidwina Anindhita, Gusti Putu Sasmita, Felisitas Maelika, Karina Azahra, Yolanda Firza, Abieza, Ruth Inez, Veronica Febriany.
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penelitian dan karya ilmiah ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segalanya.

Akhir kata, saya berharap agar semua orang yang telah membantu saya secara langsung maupun tidak langsung selalu mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa, dan semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

Bandung, Juni 2021

Fransisca Jily Ayu Belita

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
<i>ABSTRACT</i>	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	VIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penelitian	13
BAB II	15
KERANGKA TEORI DAN KONSEPTUAL	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pelayanan Publik	15
2.2.2 Kinerja Pelayanan Publik	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.4 Badan Penyelenggara Jasa Sosial (BPJS)	30
2.3 Penelitian Terdahulu	33
2.4 Model Penelitian	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Metode Penelitian.....	37
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	39
3.3 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	39

3.4	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.2	Sumber Data.....	44
3.5	Uji Keabsahan Data.....	45
BAB IV		46
GAMBARAN UMUM		46
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung	46
4.1.2	Visi & Misi Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung.....	47
4.1.3	Motto & Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung.....	47
4.1.4	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung	47
4.1.5	Jenis Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung.....	49
4.1.6	Alur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ujung Berung	50
BAB V		51
PEMBAHASAN.....		51
5.1	Proses Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan BPJS RSUD Ujung Berung	52
5.1.1	Pelayanan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Ujung Berung.....	52
5.1.2	Metode Pelaksanaan Pelayanan BPJS Kesehatan di RS Ujung Berung	57
5.1.3	Nilai dan Tujuan Pelayanan BPJS Kesehatan RS Ujung Berung.....	60
5.2	Kualitas Kinerja Pelayanan BPJS Kesehatan Rumah Sakit Ujung Berung.....	65
5.2.1	<i>Economy</i>	65
5.2.2	<i>Efficiency</i>	70
5.2.3	<i>Efectiveness</i>	77
5.2.4	<i>Equity</i>	81
BAB VI.....		86
KESIMPULAN DAN SARAN		86
6.1	Kesimpulan	86
6.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		94
1.	Panduan Wawancara	94
2.	Pedoman Observasi.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	32
Gambar 2. 2.....	35
Gambar 4. 1.....	50
Gambar 5. 1.....	56
Gambar 5. 2.....	58
Gambar 5. 3.....	73
Gambar 5. 4.....	73
Gambar 5. 5.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	39
Tabel 5. 1	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	95
Lampiran 2.....	96
Lampiran 3.....	98
Lampiran 4.....	100
Lampiran 5.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling penting dan merupakan hal yang paling utama, dimana dalam setiap organisasi, lembaga, perusahaan hingga pemerintahan perlu memilikinya. Merupakan hal yang sangat mustahil bagi sebuah organisasi tidak memiliki sumber daya manusia yang dimana tidak memiliki keahlian atau kompetensi tertentu dalam pelaksanaan tugasnya.

Setiap sumber daya manusia atau para pegawai memiliki perannya masing-masing. Peran tersebut merupakan kewajiban dan tanggung jawab yang perlu dijalankan dengan sebaik mungkin. Para pegawai yang bekerja di sektor publik ataupun sektor swasta akan selalu mengarah kepada pelayanannya yang mereka berikan kepada para masyarakat. Dalam pelayanan publik disini sangat membutuhkan pertanggungjawaban dari kewajiban yang telah melekat dalam diri mereka secara otomatis ketika mereka telah resmi menjadi sebuah pegawai atau pekerja dalam sebuah perusahaan yang memberikan pelayanan jasa.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah

di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, *Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.*

Sementara itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, tertulis bahwa *Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Dalam kedua peraturan UU dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara memberikan kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan atau segala kegiatan yang diberikan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang dimana merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah yang dimana telah diatur dalam perundang-undangan. Maka dengan demikian memberikan pelayanan publik dengan maksimal adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pemberi layanan, hal ini dikarenakan kepuasan masyarakat atau kepuasan publik merupakan tolak ukur keberhasilan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat. Kebutuhan ini harus juga dipahami dan bukanlah kebutuhan secara individu namun berbagai kebutuhan yang sesungguhnya yang menjadi harapan masyarakat.

Dalam sektor publik, menurut Savas dalam Erland, berpendapat bahwa pelayanan pemerintah (government service) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.¹ Lebih lanjut lagi dikatakan dalam Lovelock, yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan infrastruktur pelayanan yang sangat baik pula.²

Pelayanan publik dapat menjadi salah satu alat ukur untuk melihat tingkat keberhasilan pemerintah dalam menjalankan kebijakan yang telah dibuat dan di implementasikan dalam masyarakat, hal ini dikarenakan tingkat keberhasilan pemerintah pun diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan mereka. Apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak memuaskan maka dikatakan kebijakan yang dibuat pemerintah masih kurang efektif, begitu pula sebaliknya kebijakan dikatakan berhasil apabila masyarakat merasa puas dengan hasil yang mereka rasakan dan dapatkan dari pelayanan yang mereka terima.

Pelayanan publik memang merupakan salah satu kunci dalam keberhasilan sebuah kebijakan. Pelayanan publik yang berada di sektor kesehatan pun merupakan salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan di dalam masyarakat. Hal

¹ Erland Mouw. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. Maluku. UNIERA.

² Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus: How Product Service Competitive Advantage*. New York. McGraw Hill.

ini lah yang mengharuskan pemerintah fokus dalam pelaksanaannya, terutama karena pemerintah sendiri merupakan aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah pun memiliki standar, yang dimana akan diputuskan kualitas layanan baik atau buruk. Hal ini menjadi tanggung jawab dan kewajiban seluruh pegawai dan seluruh stakeholder yang menjadi aktor dalam pelaksanaan sebuah kebijakan. Pelayanan yang baik, dengan kualitas yang baik akan memberikan pengaruh keberhasilan dari pelaksanaan kebijakan, sehingga masalah yang terjadi di ruang publik akan dapat dirasakan perubahannya. Hal ini menunjukkan bahwa para aktor merupakan aspek utama dalam keberhasilan sebuah kebijakan. Menurut Tjiptono dan Chandra kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi pelayanan.³

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan atau rasakan. Lehtinen dan Wyekoff menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian yang dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dengan melakukan konreol teknis mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.⁴

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya menunjukkan pada suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah

³ Fandy Tjiptono, Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. Andi.

⁴ Zauhar, Soesilo. 2005. *Birokrasi, Birocratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang. Unibraw.

pemerintah. Kualitas pelayanan memiliki standar yang dimana menjadi penentu baik tidak nya sebuah kualitas pelayanan.

Standar kualitas pelayanan merupakan patokan/ atau pedoman yang digunakan sebagai dasar perbandingan, yang menjadi model pelayanan yang harus diteladani dan di lakukan dengan baik. berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan yang menjadi acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam kegiatan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Banyaknya masalah yang terjadi dalam masyarakat menjadikan sebuah kebijakan tercipta. Kebijakan yang dibuat merupakan bentuk usaha pemerintah untuk mengatasi masalah publik, berhasilnya kebijakan ini pun didukung oleh para aktor yang ikut dalam pelaksanaan berjalannya kebijakan. Salah satu yang menjadi masalah masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dimana untuk beberapa orang yang dimana masih mengalami masalah dalam perekonomian akan kesulitan untuk mendapatkan layanan kesehatan dikarenakan biaya pengobatan yang terbilang mahal.

Berjalan bersama perkembangan jaman saat ini, masyarakat senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat penyelenggara pelayanan, terutama dalam menyelesaikan masalah yang ada. Pelayanan kesehatan juga akan selalu berkembang sepanjang perkembangan jaman. Pelayanan yang

diberikan haruslah disesuaikan dengan kebijakan yang telah dibuat dari masalah yang timbul di dalam masyarakat.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap orang hal ini yang membuat biaya untuk melakukan pengobatan itu mahal. Maka dari itu pemerintah memberikan kebijakan untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan pengobatan yang dituangkan dalam bantuan BPJS (Badan penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan yang dimana dapat digunakan untuk meringankan biaya pengobatan masyarakat Indonesia.

Sejak tahun 2014 pemerintah meluncurkan kartu BPJS, dengan adanya kartu BPJS kesehatan ini pemerintah menargetkan bahwa seluruh penduduk terdaftar sebagai pengguna program jaminan kesehatan BPJS ini. Namun, apakah pelayanan yang diberikan kepada para peserta sesuai dengan standar pelayanan atau bahkan sebaliknya?

Dalam kasus yang terjadi, beberapa pasien yang memilih menggunakan jalur BPJS untuk berobat di Rumah Sakit memberikan penilaian yang cukup baik untuk kinerja pelayanan yang diberikan terutama pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ujung Berung, salah satu tanggapan yang diberikan ialah seperti pelayanan dan perawatan yang diberikan baik dan cukup memuaskan pasien. Namun, dibalik respon positif yang diberikan masih ada beberapa tanggapan dari pasien Rumah Sakit Ujung Berung yang menggunakan BPJS untuk melakukan pengobatannya mengatakan kurang puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan salah satu tanggapan tersebut mengatakan bahwa perawatan yang diberikan mulai

dari penggunaan alat yang digunakan untuk melakukan pengobatan memiliki perbedaan yang jauh dari pasien yang menggunakan jalur umum, hingga adanya perbedaan perilaku dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam hal ini perilaku yang diberikan ketika memberikan pelayanan merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik, terutama RSUD Ujung Berung ini juga merupakan rumah sakit daerah yang diberikan kepercayaan tersendiri dari masyarakat sekitarnya. Dalam penelitian ini lah akan dilakukan tindakan analisis untuk membuktikan argumen manakan yang benar dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Untuk membantu menganalisis kualitas kinerja dari pelayanan Rumah Sakit Ujung Berung kepada pasien pengguna BPJS, maka peneliti menggunakan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan dan teori kualitas pelayanan yang dimana keduanya saling berpengaruh dalam mengimplementasi kebijakan pemerintah yang dimana menjadi alat ukur tingkat keberhasilannya.

Dimensi yang digunakan sebagai alat ukur dari kinerja pelayanan publik itu sendiri terdiri dari 4, yaitu : Pertama *economy*, dimana disini akan dilihat apakah sumber daya yang ada di Rumah Sakit Ujung Berung dimanfaatkan sebaik mungkin, dan apakah biaya yang diberikan kepada para pasien tergolong wajar. Pada dasarnya pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan untuk berobat seharusnya tidak dikenakan biaya apapun lagi (gratis) hal ini dikarenakan BPJS Kesehatan merupakan suatu program pemerintah untuk mempermudah proses pengobatan masyarakat.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ujung Berung memang sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, yaitu membebaskan para pasien dari biaya pengobatan maupun obat-obat yang diberikan. Namun, memang tidak semua atau secara keseluruhan gratis, untuk pemberian obat masih adas beberapa obat yang tetap harus di bayar oleh pasien itu sendiri atau obat yang tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Walaupun demikian biaya yang diberikan harus tetap dalam batasan yang wajar/ atau terjangkau.

Kedua *eficiency*, dalam dimensi ini akan dinilai perbandingan antara masukan dan keluaran dari pelaksanaan pelayanan publik. Disini akan dilihat respon dari para pasien Rumah Sakit Ujung Berung terhadap pelayanan yang diberikan para staff Rumah Sakit. Pada dasarnya dalam dimensi ini akan menilai kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ujung Berung, dan kemudahan akses terhadap sistem yang telah di sediakan, dalam kasus disini banyaknya respon dari masyarakat yang pernah menjadi pasien RS Ujung Berung dengan menggunakan BPJS hingga pasien yang sedang melakukan pengobatan mengatakan bahwa mereka sudah merasa puas, namun ada juga yang mengatakan bahwa mereka masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Dalam hal ini lah penelitian dilakukan untuk mendapatkan kepastian dari kualitas pelayanan Rumah Sakit Ujung Berung.

Ketiga *effectiveness*, disini akan dinilai mengenai pencapaian tujuan yang telah di tetapkan oleh organisasi dalam pelayanan publiknya. Dimana akan lebih mengarah kepada pencapaian visi dan misi mereka, seperti kecepatan dalam penanganan pasien, hingga kepuasan dari para pasien, khususnya para pasien BPJS.

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ujung Berung kepada pasien yang menggunakan BPJS sudah cukup baik terutama kecepatan dalam penanganan pasien. Namun, dalam beberapa penanganan yang dilakukan masih lamban dalam penanganan pasien, seperti pada penanganan pasien UGD (Unit Gawat Darurat) yang ada di Rumah Sakit Ujung Berung. Dalam penelitian ini lah akan dilihat kualitas dari pelayanan yang diberikan dalam penanganan pasien BPJS Kesehatan.

Keempat *equity*, dalam hal ini akan dilihat keadilan dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh organisasi. Terutama bagi pasien yang menggunakan BPJS dan umum. Dari sumber sekunder yang didapatkan peneliti dalam kasus ini pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS masih belum merata atau masih mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal apabila dibandingkan dengan pasien yang menggunakan jalur umum. Namun, disisi lain ada pula yang mengatakan pelayanan yang diberikan untuk pasien BPJS Kesehatan sudah cukup baik dan sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih pasien untuk pelaksanaan pengobatan.

Dalam hal ini akan dilihat apakah dalam memberikan pelayanan, pihak Rumah Sakit Ujung Berung memberikan pelayanan yang layak dan setara dengan para pasien lainnya terutama bagi pasien BPJS tanpa membeda-bedakan.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi para pengguna BPJS di

Rumah sakit Ujung Berung Bandung apabila dilihat dari dimensi *economy*, *eficiency*, *efectiveness*, dan *equity* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kesesuaian dimensi *economy*, *eficiency*, *efectiveness*, dan *equity* dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan pengguna BPJS di Rumah Sakit Ujung Berung Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ujung Berung kepada pengguna BPJS yang disesuaikan dengan dimensi *economy*, *eficiency*, *efectiveness*, dan *equity*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti mengharapkan agar penelitian yang dibuat dapat bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat berguna dengan baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diatas sangat diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, selain itu juga agar dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu

Administrasi Publik terutama dalam aspek pelayanan publik yang menjadi fokus utama penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi dasar dalam perbandingan dan juga sebagai referensi bagi penelitian lainnya yang memiliki tujuan dan fokus utama dalam penelitiannya, dan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu penulis dalam belajar dan lebih memahami secara baik bagaimana cara untuk mendapatkan informasi yang tepat dan baik dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada, sehingga penulis dapat lebih memahami mengenai masalah yang terjadi dalam pelayanan publik di bidang kesehatan terutama yang berhubungan dengan program pemerintahan yaitu BPJS Kesehatan.
- b. Dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu penulis dalam mengasah kemampuan, seperti tata cara pengambilan data, pengumpulan data untuk memenuhi penelitian serta menambah pengalaman penulis., melatih kepercayaan diri, dan berani dalam melakukan hal baru.

2. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Rumah Sakit Ujung Berung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan khususnya bagi para pengguna kartu BPJS.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta dapat menjadi sarana informasi untuk para pembaca pada umumnya dan bagi peneliti lainnya yang memiliki fokus penelitian yang sama sebagai referensi mengenai pelayanan kesehatan yang berasal dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penulisan Karya Ilmiah ini, penulis sajikan dalam beberapa bab yang menjelaskan lebih dalam mengenai penelitian yang akan dilakukan, dengan sistematika sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan, dalam bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah yang akan penulis teliti, apa yang menjadi masalahnya, apa yang akan diteliti oleh penulis (pertanyaan penelitian) dan apa tujuan dari penelitian tersebut, beserta apa manfaat dari penelitian ini.
2. Bab II Kerangka Teori dan Konseptual, dalam bab ini akan lebih mendalami teori yang berhubungan dengan variabel dari penelitian, yaitu pelayanan publik, yang saling berhubungan dengan kualitas pelayanan publik, dan membahas mengenai BPJS Kesehatan. Selain itu juga akan dipaparkan

mengenai model penelitian yang dimana akan membantu penulis untuk mendapatkan data dan hasil penelitian

3. Bab III Metode penelitian, dalam bab ini akan membahas metode penelitian, lokasi penelitian, menjelaskan teknik pengumpulan data apa yang akan digunakan untuk mendapatkan data dan informasi penelitian, juga memaparkan mengenai sumber-sumber data, hingga operasional variabel dari penelitian ini. Selain itu juga akan dijelaskan bagaimana cara menguji keabsahan data yang telah diperoleh.
4. Bab IV Gambaran Umum, dalam bab ini akan secara jelas mendeskripsikan objek penelitian, yaitu kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Ujung Berung secara umum.
5. Bab V Pembahasan, dalam bab ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti.
6. Bab VI Kesimpulan dan Saran, dalam bab ini akan diberikan kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan, dan memberikan saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya.