

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN PENGGUNA (BPJS) (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk)

Kartika Candra Tyasari¹, Nurul Umi Ati², Suyeno³

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: kartikacandra1122@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan kesehatan adalah setiap kegiatan bertujuan untuk memelihara dan mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dalam mewujudkan Kabupaten Nganjuk yang bebas penyakit diperlukan suatu sarana dan prasarana sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan yang ada di masyarakat dalam memberantas dan menangani masalah kesehatan masyarakat terkait sarana dan prasarana kesehatan yang ada di Rumah Sakit, Praktek Dokter, Pelayanan Obat. Masalah kesehatan ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana tercantum dalam pasal 28H ayat 1 UUD 1945 yang menjelaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini terdapat masalah seperti perbedaan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit, selain itu pula Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Nganjuk, kendala yang dihadapi atau faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan pelayanan kesehatan, serta mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk ini menggunakan 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu dimensi Tangible (bukti langsung), dimensi Reliability (kemampuan atau kehandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Emphaty (empati/peduli). Dari seluruh indikator, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk, dimana pada kepuasan pelayanan kesehatan cukup baik. Sehingga hasil penelitian yang ditemukan penulis bahwa Kepuasan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk adalah baik.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Pasien BPJS, RSUD Nganjuk

Pendahuluan

Salah satu Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan di kabupaten Nganjuk yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk. Rumah Sakit ini merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah yang berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di sekitar wilayah Kabupaten Nganjuk. Salah satu kegiatan yang banyak dihadapi konsumen atau pasien di RSUD Kabupaten Nganjuk adalah pelayanan administrasi yakni dalam pengurusan berkas-berkas administrasi, misal pengurusan kartu berobat, registrasi rawat inap, dan pengurusan berkas yang berhubungan dengan program pemerintah dibidang kesehatan seperti BPJS, Jamkesmas, Askes dan

sebagainya. Petugas RSUD Kabupaten Nganjuk dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat membuat masyarakat daerah Kabupaten Nganjuk mempercayai pengobatan di Rumah Sakit ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Nganjuk ini diperlukan.

Yang pertama ketrampilan kinerja pegawai (perawat) di RSUD Nganjuk masih kurang dan lambat karena masih ada yang bekerja kurang terampil dan menngerti cara memperlakukan pasien walaupun dengan latar pendidikan yang cukup tinggi. Kedua daya tanggap dokter dan perawat hanya sekedar tanggapan biasa, tanpa cari penyelesaian terhadap keinginan pasien, ada hubungannya engan status sosial pasien atau kelas

perawatan sepertinya dilihat dari beberapa petugas akan cepat merespon ketika berhadapan dengan BPJS kelas I dan II terkesan tidak profesional dan kurang responsife.

Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa diperlakukan sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik. Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan seperti mendapatkan informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas merupakan keadilan bagi kesembuhan pasien.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana upata yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kab.Nganjuk dalam meningkatkan pelayanan kesehatan untuk pasien peserta BPJS ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pada peningkatan pelayanan kesehatan pasien BPJS ?
3. Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD Kab.Nganjuk ?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran prosedur pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kab.Nganjuk
2. Menerangkan tentang kendala dan pendukung apa saja yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan kesehatan pasien BPJS di RSUD Kab.Nganjuk
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di RSUD Kab.Nganjuk

Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit
Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan sebagai evaluasi terhadap kinerja rumah sakit
2. Bagi Peneliti
Dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung dengan menerapkan teori yang diperoleh dari institusi pendidikan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sukmadinata (2006:94) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa sosial yang di interpretasikan

oleh individu-individu”. Tujuan suatu penelitian adalah untuk memecahkan atau menemukan jawaban terhadap suatu masalah. Suatu tujuan penelitian harus dinyatakan dengan jelas dan ringkas. Menurut Sugiyono (2008:9) “Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan oleh filsafat postpositivisme, yang digunakan dalam penelitian dengan kondisi obyek ilmiah (sebagai lawannya eksperimen), dimana peneliti merupakan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generasi”.

Peneliti menggunakan metode kualitatif diharapkan peneliti ini menemukan data deskriptif atau menggambarkan, menuliskan bagaimana peran pelayanan perpustakaan terhadap pengunjung dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Pendekatan kualitatif sebagai pendekatan yang sesuai kelakuan dan rohani manusia guna menemukan prinsip pengetahuan dan metode baru dalam usaha menanggapi hal tersebut.

Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2005:93) masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada fokus penelitian sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Nganjuk, yang didasarkan pada tujuan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh rumah sakit pada pelayanan publik dibidang kesehatan pada pasien pengguna BPJS yang dilaksanakan dalam rangka untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terdiri dari:
 - a. Pelayanan Dokter
 - b. Pelayanan Perawat
 - c. Pelayanan Obat
 - d. Pelayanan BPJS
2. Faktor pendukung dan penghambat pada peningkatan pelayanan kesehatan pasien BPJS
 - a. Menganalisa faktor pendukung dalam pengembangan pelayanan kesehatan pada rumah sakit.
 - Kehandalan petugas dalam melayani pasien
 - Kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat
 - b. Menganalisa faktor penghambat dalam pengembangan pelayanan kesehatan pada rumah sakit
 - Pengelola staff
 - Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana
 - Efektivitas klinis pada *Standartd Operational Procedure* (SOP)

3. Mengetahui kepuasan pelayanan pasien pengguna BPJS di rumah sakit
 - a. Akses terhadap pelayanan
 - b. Hubungan antar pasien
 - c. Keamanan dan kenyamanan

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melaksanakan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan berkaitan dengan judul penelitian, oleh karena itu dengan menentukan lokasi di Kabupaten Nganjuk. Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) bertempat di jalan Dr Soetomo No.62 Nganjuk. Peneliti memilih Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang terjadi dari objek yang akan diteliti supaya dapat memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan. Situs penelitian ini yaitu di kepuasan pasien pengguna BPJS yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk

Sebagai lokasi/situs penelitian dikarenakan ingin mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS, adapun alasan lain karena rumah sakit ini telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Pemilihan lokasi tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.

Sumber Data

Sumber data penelitian kualitatif merupakan kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari:

1. Data Primer
Data primer merupakan data asli yang memiliki informasi atau data primer ini disebut sebagai subyek dan informan penelitian. Untuk memperoleh data primer yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah tokoh yang terkait langsung dengan masalah peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat di RSUD Kab.Nganjuk yaitu:
 - a. Dokter RSUD Kabupaten Nganjuk
 - b. Pegawai/Perawat RSUD Kabupaten Nganjuk
 - c. Pasien RSUD Kabupaten Nganjuk
2. Data Sekunder
Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari laporan, dokumen, maupun buku teks yang terdapat pada instansi RSUD Kabupaten Nganjuk maupun pada kepustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dibahas. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari: dokumen yang diarsipkan oleh RSUD Kabupaten Nganjuk

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, maka metode yang digunakan untuk proses pengambilan data dalam penelitian ini adalah:

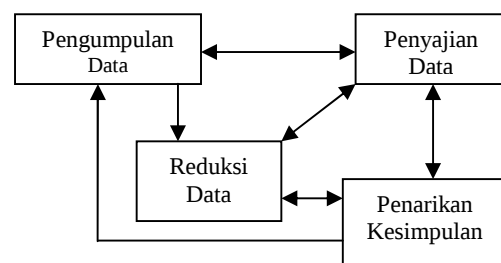
1. Observasi Langsung
2. Wawancara Mendalam
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian terpenting karena dengan analisa data inilah data yang dikerjakan dan dimanfaat sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang diajukan dalam penelitian. Analisis ini dimaksud agar temuan-temuan tentang pelayanan BPJS di lokasi penelitian dapat dikaji lebih mendalam dari fenomena yang dapat digambarkan secara terperinci. Teknik analisis data dimulai dari:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara yang dilakukan dengan pemberi informasi terkait dengan sumber data yang diperlukan.
2. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemustakaan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan selama meneliti.
3. Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, table dan bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman penelitian.
4. Verifikasi atau penarikan kesimpulan yaitu merupakan tahap akhir yang mencari arti pola berisi penjelasan konfigurasi yang mungkin, proposisi dan alur sebuah sebab akibat.

Gambar 1. Komponen Analisis Data: Model Interaktif



Sumber: (Miles, Matthew B. Hubberman A. (1992:246). *Analisis Data Kualitatif*. Uj press. Jakarta)

Model analisis data diatas merupakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis dari hasil penelitian. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh ke dalam sebuah kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menganalisis data yang penting atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.

Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan oleh para peneliti dengan maksud untuk memperoleh data dengan tingkat kepercayaan yang berkaitan dan seberapa jauh data tersebut memiliki hasil penelitian yang benar. Dengan tujuan mengungkapkan dan memperjelas data dengan fakta yang aktual dan terpercaya dilapangan. Dalam pendekatan kualitatif, keabsahan data lebih bersifat seiring jalan dengan proses penelitian berlangsung. Keabsahan data kualitatif harus sejak awal dilakukan saat pengambilan data. Dalam melakukan penelitian ini, untuk mencapai keabsahan data di interpretasikan sebagai hasil penelitian, peneliti melakukan langkah berikut:

1. Membatasi masa observasi yang dimaksud untuk mendeteksi dan memperhitungkan distrorsi yang mungkin merusak data.
2. Pengamatan yang terus menerus atau kontinyu, peneliti akan lebih fokus dalam melakukan atau memperhatikan sesuatu dengan teliti, cermat, terinci dan mendalam.
3. Membicarakan dengan orang lain yang paham dengan penelitian yang sedang dilakukan.
4. Menganalisis kasus negatif maksudnya mencari kebenaran dari suatu sumber data tetapi ditolak oleh sumber data yang lain.
5. Menggunakan bahan referensi sebagai mempertajam sumber data.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang diberikan setiap instansi publik, karena pelanggan atau pasien merupakan unsur terpenting. Sesuai fokus permasalahan untuk mengukur kualitas pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk, peneliti menggunakan 5 dimensi pokok atau kerangka pikir bagi peneliti yang menjadi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Keresponsifan), *Assurance* (Keyakinan), *Empathy* (Empati). Dalam Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26). Berdasarkan 5 dimensi akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud)

Dengan adanya sarana dan prasarana di Rumah Sakit, maka loket pendaftaran RSUD Kabupaten Nganjuk dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS dan pasien Non BPJS semakin baik, seperti hasil wawancara pada pasien BPJS dan Pasien Non BPJS Kesehatan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan mempermudah proses pelayanan dan sangat membantu. oleh karena itu untuk mempermudah pelayanan disediakan komputer, pegawai mendaftarkan pasien tidak lagi secara manual, disediakan jaringan wifi untuk mengakses pasien BPJS yang terdaftar selain itu juga adanya ruangan tunggu yang bersih, dilengkapi dengan Televisi dan koran sehingga pasien merasa nyaman dan tidak bosan selama melakukan pelayanan, akan tetapi masih adanya sarana penunjang yang dibutuhkan belum disediakan seperti mix pengeras suara untuk memanggil nomor antrian dan jaringan wifi yang kadang lamban.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan pegawai memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Nganjuk memberikan pelayanan yang cepat petugas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan wawancara pada pasien BPJS bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik dengan pasien melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada maka proses pelayanan akan baik dan pelayanan disesuaikan dengan nomor antrian, persyaratan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan loket pendaftaran, persyaratan sangat mudah dan tidak rumit, antara pasien BPJS dan Non BPJS tidak jauh berbeda pasien BPJS membawa kartu pengguna BPJS, mengambil nomor antrian dipanggil untuk mendaftar di loket umum mengisi rekam medik kemudian mengecek data di loket BPJS dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan sesuai dengan urutan rekam medik yang sudah ditentukan begitu juga pasien umum membawa kartu berobat Rumah Sakit, mengambil nomor antrian, mengisi rekam medik dan menunggu panggilan pelayanan kesehatan, pasien datang langsung dilayani dan disesuaikan nomor antrian dan prosedur pelayanan sudah terpampang di dinding loket pelayanan.

3. *Responsiveness* (Keresponsifan)

Respon atau kesiapan petugas loket pendaftaran RSUD Kab.Nganjuk untuk mengenali, memahami kebutuhan pasien BPJS dan Non BPJS sangat membantu

masyarakat dengan disediakan tempat menampung aspirasi seperti kotak saran. Seperti yang diungkapkan oleh pasien BPJS “Kalau saya berobat pegawainya membantu, semuanya ramah- ramah, dokternya juga baik-baik, kalau kita tidak mengerti langsung dijelaskan, disini juga disediakan kotak saran jadi ketika kita punya masalah dan keluhan bisa langsung disampaikan”. Adanya kritik dan saran dari pasien pelayanan di RSUD Kab.Nganjuk semakin baik. Seperti yang diungkapkan oleh pasien Non BPJS bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan baik, cepat tanggap dan selalau mengarahkan pasien yang datang berobat serta kritik dan saran pasien dibutuhkan sebagai acuan pelayanan semakin baik.

4. Assurance (Keyakinan)

Adapun jaminan yang diberikan kepada pasien sudah baik, pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun sesuai dengan selogan RSUD Kab.Nganjuk yaitu RAPET SOLID (Ramah, Peduli, Terampil, dan Solid) dalam melayani Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sikap petugas sangat sopan, ramah dan kondisi keamanan terjaga akan mempermudah pelayanan yang diberikan kenyamanan akan menjadi kepuasan bagi pasien.

5. Emphaty (Empati)

Berdasarkan hasil penyajian data diatas dari hasil wawancara yang diperoleh dari petugas loket pendaftaran, pasien BPJS dan Non BPJS dapat diketahui bahwa kesediaan dan kepedulian pegawai kepada pasien BPJS dan non BPJS dengan petugas selalu menyampaikan informasi berkaitan dengan Rumah Sakit dengan cara komunikasi, penyampaian kepada pasien dengan ramah, sopan. Menyampaikan informasi secara terbuka dengan cara komunikasi yang sopan, santun kepada pasien berkaitan dengan proses pelayanan sangat penting dilakukan sehingga pasien BPJS dan Non BPJS mengetahui kegiatan yang akan dilaksanakan.

- Faktor pendukung pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS kesehatan di RSUD Kab.Nganjuk:

Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pasien BPJS dan Pasien Non BPJS tidak lepas dari faktor pendorong dan juga penghambat. Baik itu faktor dari lingkungan Rumah Sakit maupun dari dalam diri pegawai bahkan dari masyarakat sekitar. memberikan pelayan yang berkualitas kepada pasien baik itu pasien BPJS maupun Non BPJS di RSUD Kab.Nganjuk yang mendukung adalah sebagai berikut:

1. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan ramah berbicara sopan santun sesuai dengan slogan yang sudah dipegang teguh sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
 2. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan serta alur pelayanan Rumah Sakit telah memberikan pelayanan yang baik dan juga alur pelayanan, persyaratan serta jadwal dan waktu pelayanan sudah dibuat dalam bentuk tabel dan ditempel di dinding sehingga pasien mudah untuk memahaminya.
- Sedangkan faktor penghambat pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk berdasarkan penelitian dan penyajian sebagai berikut:
 1. Kurangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang menjadi penunjang diloket pendaftaran yang bisa membantu pelayanan lebih efektif yaitu menyediakan pengeras suara untuk membantu pegawai dan memper mudah pasien mendengarkan serta jaringan internet yang dapat menghambat pelayanan khususnya di loket BPJS untuk mengecek data pasien BPJS yang terdaftar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan untuk pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk terbilang sudah cukup baik, ramah dan sopan. Sarana dan prasarana yang diberikan juga cukup memadai, hal ini ditandai dengan pihak Rumah Sakit yang terus berupaya untuk memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana yang ada di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk. Prosedur pelayanan dan administrasi juga sudah sesuai dengan alurnya. Pasien BPJS yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk seluruh biaya administrasi tidak dipungut biaya.
2. Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk sudah sesuai dengan yang diinginkan dan kebutuhan masyarakat hal ini dapat dilihat dari tersedianya berbagai macam pelayanan kesehatan yang sesuai dengan *Standart*

Operasional Procedure (SOP) yang ada dan sudah ditetapkan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Nganjuk Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kenyamanan pasien selama proses berlangsungnya pelayanan.
2. Pihak Rumah sakit perlu memberikan perhatian pada beberapa unsur kualitas jasa pelayanan rawat inap yang dianggap masih belum optimal seperti: sikap ramahnya perawat dan petugas rumah sakit dalam melayani pasien. Agar sesuai dengan harapan pasien sehubungan dengan kualitas jasa pelayanan yang mempunyai pengaruh yang kuat dan searah terhadap kepuasan pasien.
3. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk seharusnya lebih memperhatikan perekrutan para pegawainya dan lebih sering mengadakan pelatihan agar para pegawainya agar para pegawai terus dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh para pasien, dengan pelayanan yang baik agar Rumah Sakit Umum Daerah Kab.Nganjuk berstandar Internasional dengan para karyawan yang dapat memuaskan para pasiennya.
4. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Nganjuk seharusnya memberlakukan reward and punishment untuk petugas administrasi dan petugas medis, sehingga memotivasi mereka memberikan pelayanan maksimal kepada pasien.
5. Pihak BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara seharusnya perlu memberikan buku pedoman atau semacam buku polis asuransi kesehatan yang memuat hak dan kewajiban peserta, prosedur pelayanan, macam penyakit yang dicover BPJS Kesehatan dan lain lain yang lebih memperjelas kepesertaan BPJS Kesehatan.
6. Pihak Rumah Sakit seharusnya saling berkolaborasi atau kerjasama dengan pihak BPJS guna terwujudnya kepuasan administrasi dan pelayanan di Rumah Sakit.

Daftar Pustaka

Buku

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Ancok, Djamaludin. 2012, *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Erlangga, Jakarta.
- Adya, Atep Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan*

- Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aditama, Tjandra Yoga. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. UI Press. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Griffith. 1987. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Guna Jaya
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Mubarak, Ikbal. 2005. *Pengantar Keperawatan Komunitas 1*; Segung Seto: Jakarta.
- Moelong, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP
- Muluk, Khairul M.R. 2008, *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: Banyumedia Publishing.
- Nurhasimadunair. 2004. *Penyelenggaraan Pelayanan Prima pada jamaah Haji Indonesia*. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Nugroho, J. Setiadi, SE., MM. 2003. *"Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran"*. Kencana. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Soekidjo Notoatmodjo. 2008. *Sosiologi untuk kesehatan*. Salemba medika. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2005. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA LAN Press
- Toha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar ketrampilan melayani nasabah*, gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press. Surabaya.

Sumber Internet

Depkes RI. 2009. Di akses dari www.ighealth.org pada tanggal 13 Januari 2013
http://id.wikipedia.org/wiki/kesehatan#cite_note-2

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
[https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang Pelayanan Publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik)

Jurnal

Jacolabis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.

Wijayanti, Sri Wahyuni.2008, "Inovasi Pada Sektor Publik.Jurnal Administrasi Publik". Vol .4,No .4,Hal 39-52

Widyatmoko, Andy. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum* Volume 1 No. 1 Tahun 2015.

Sumber Skripsi

Irfendi, Yanuar. 2017. *Peran Rumah Sakit Dalam meningkatkan Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Muhammadiyah Babat)* Skripsi Universitas Islam Malang.

Khadijah Ikhsan, Nurul. 2016. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit LA Temmala Kabupaten Soppeng.*" Skripsi. Makassar. : Universitas Hasanuddin

Dokumen

Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 5 ayat (1) dan Pasal (52) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 beroprasi Tahun 2014