#### **BAB III**

#### **Temuan Penelitian**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan dan menganalisi hasil temuan penelitian yang di dapat dari hasil observasi lapangan, wawacara dengan narasumber dan studi dokumentasi. Melalui observasi lapangan peneliti mendapatkan beberapa persepsi dari Pihak Rumah Sakit dan Pasien BPJS dan Non BPJS. Wawancara yang dilakukan adalah dengan melakukan tanya jawab. Hasil temuan yang berkaitan dengan topik penelitian yang berjudul "Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu" ini akan dipaparkan secara jelas dan lengkap. Berikut adalah nama-nama para narasumber peneliti:

Pihak Rumah Sakit	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
Ibu Farida Eriani ( Staff BPJS )	Ibu Eli	Ibu Nini
Ibu Yuli ( Administrasi )	Ibu Nurul	Ibu Sri
Ibu Arum ( Staf BPJS )	Ibu Warsiti	Ibu Ita
Ibu Sisi ( Staff IGD )	Ibu Rahma	Ibu Via
	Ibu Dita	Ibu Sulis

Tabel 3.1 Nama-nama Responden

## A. SOP Pelayanan (Pasien BPJS dan Non BPJS)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Rumah sakit ini sudah menjalan SOP nya sesuai dengan yang sudah di tetapkan sehingga tidak adanya kesalahan di dalam SOP tersebut. Di SOP

pelayanan rawat jalan ada juga ada prosedur yang harus di lakukan oleh para pihak rumah sakit yaitu:

- a) Melakukan verifikasi keabsahan surat jaminan dari perusahaan
- b) Melakukan agenda/registrasi surat jaminan dari perusahaan
- c) Mengarahkan pasien ke tempat pelayanan, poliklinik ruang perawatan yang dituju
- d) Memberikan penjelasan ketentuan yang berlaku bila pasien naik tingkat kelas perawatan dari haknya
- e) Melengkapi berkas pelayanan sebagai dokumen tagihan biaya pelayanan kepada pihak pinjaman

Unit yang terkait dalam prosedur tersebut mengenai:

- a) Penanggung jawab administrasi keuangan Poli Klinik / Ruang perawatan
- b) Unit pelayanan Administrasi Terpadu rawat jalan/rawat inap
- c) Loket penerimaan keuangan Rawat Jalan/Rawat Inap
- d) Kasubbag Pemasaran dan Asuransi
- e) Kasubbag Hukum, Humas dan Kemitraan

SOP pelayanan rawat jalan yang terbit pada tanggal 10 Mei 2017 ditetapkan oleh direktur dr. Zulkimaulub Ritongga, Sp.An pengertian dari pendaftaran rawat jalan adalah administrasi/registrasi secara komputerisasi Pasien Rawat Jalan adalah pasien yang datang berobat ke Poliklinik. Tujuannya yaitu sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam melakukan administrasi/registerasi secara komputerisasi sehingga pasien rawat jalan dapat terlayani dengan cepat dan tepat (RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu Nomor 188.4/1066/HK-RS/2016 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu). Prosedur pelayanan rawat di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tidak menyulitkan pasien, karena prosedur yang telah tertera cukup paham oleh pasien sehingga pasien BPJS dan Non BPJS lancar dalam melakukan prosedurnya. Setiap institusi layanan kesehatan memiliki alur pasien yang berbeda-beda tergantung kondisi Rumah Sakit dan Kebijakan yang berlaku dirumah sakit. Seperti halnya di RSUD Dr.M. Yunus Kota Bengkulu pelayanan rawat jalan bisa di lakukan untuk pasien pengguna BPJS dan Non BPJS. Pelayanan secara akurat dapat diandalkan sesuai dengan

standar yang dijanjikan. Standar merupakan nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang dicapai. Pelaksanaan pelayanan rawat jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu didasarkan atas *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap jenis layanan. SOP suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan.

Berbagai hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, mengenai prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya, sudah ada aturannya dan tinggal ikuti saja bagaimana prosedurnya (Pihak Rumah Sakit)

Responden Ibu Farida Eriani mengatakan bahwa:

Kalau untuk perosedur pelayanan rawat jalan pasien BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya rujukan pertama dari PPK dan rumah sakit umum ini rumah sakit tipe b jadi mereka jika rujukan akan berjenjang dan untuk pasien Non BPJS juga hampir sama dengan rumah sakit lainnya

(hasil wawancara Ibu Farida Eriani, Staff BPJS Terpadu 3 Oktober 2018)

Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Yuli yang mengatakan bahwa:

kalo untuk prosedur ya semua sudah ada aturannya mba dan sudah tertempel juga di depan alur-alurnya bagaimana (hasil wawancara Ibu Yuli, Adminisitrasi 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Arum yang mengatakan bahwa :

prosedur pelayanan rawat jalannya sudah ada ya mba di depan, sudah kita pasang dan untuk pasien tinggal ikuti saja bagaimana prosedurnya (hasil wawancara ibu Arum, Staff BPJS Terpadu 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Sisi mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada mba, tinggal pasien mengikuti bagaimana alur yang sudah di sediakan (hasil wawancara ibu Sisi, Staff di IGD 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan Pihak Rumah Sakit dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan

Non BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya, sudah ada aturannya. Menu Pelayanan Rawat Jalan melakukan pelayanan kepada pasien yang telah terdaftar pada menu Pendaftaran Rawat Jalan. Ketika pasien telah terdaftar di pendaftaran, nama pasien akan otomatis muncul pada menu ini. Pasien yang terdaftar pada Pendaftaran Rawat Jalan tetapi membatalkan pendaftarannya tidak akan muncul pada menu Pelayanan ini.

Selain wawancara dengan pihak rumah sakit tentang prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS, juga dilaksanakan wawancara dengan Pasien Pengguna BPJS tentang prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran.

Responden Ibu Eli mengatakan bahwa:

Prosedurnya menurut saya mungkin sama seperti rumah sakit lainnya sudah tertera alur-alur yang harus di lalui (hasil wawancara ibu Eli, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Prosedur yang di dapatkan pasien hampir tidak ada yang mengalami kebingungan karena semua pasien sudah paham dengan apa yang harus di lakukan terdahulu. Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Nurul yang mengatakan bahwa:

oke-oke saja, kan sudah tertera disana bagaimana alurnya jika kita ingin rawat jalan jadi tidak ush di susahkan lagi (hasil wawancara ibu Nurul, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Warsiti yang mengatakan bahwa

prosedurnya tidak terlalu ribet ya karna sudah tertera jelas di depan bagaimana saja prosedurnya (hasil wawancara ibu Warsiti, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Maka dari itu, prosedur yang didapatkan tidak adanya masalah menurut pasien seperti Hal ini diperkuat oleh ibu Rahma mengatakan bahwa

prosedurnya kan sudah ada tu mba di depan sana jadi kita tinggal ikuti saja, (hasil wawancara ibu Rahma, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Dita mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada mba, dan juga tidak susah prosedurnya jadi kemungkinan pasien tidak kesulitan dalam hal itu (hasil wawancara ibu Dita, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna BPJS dapat disimpulkan bahwa Prosedurnya sudah tertera alur-alur dan tidak susah. Pelayanan Rawat Jalan menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit.

Wawancara juga dilaksanakan kepada pasien Non BPJS, tentang prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran.

Responden Ibu Nini mengatakan bahwa:

Prosedurnya sama saja tidak ada bedanya, karna disana sudah ada alur-alurnya kita harus kemana dulu jadi pasien tidak bingung (hasil wawancara ibu Eni, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Menurut pasien Non BPJS tidak ada hal-hal yang perlu di khawatirkan mengenai prosedur, karena hampir semua pasien Non BPJS maupun BPJS sudah memahami bagaimana alur prosedurnya. Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Sri yang mengatakan bahwa :

kalo prosedurnya sudah ada alurnya mba, jadi saya tinggal ikutin saja alurnya gimana (hasil wawancara ibu Sri, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Pasien sangat lebih memahami prosedur yang mudah di jangkau dibandingkan prosedur yang sulit, karena prosedur yang sulit itu akan membingungkan pasien jika pasien tersebut baru berobat dirumah sakit tersebut. Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Ita yang mengatakan bahwa

*prosedurnya mudah tidak terlalu sulit* (hasil wawancara ibu Ita, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

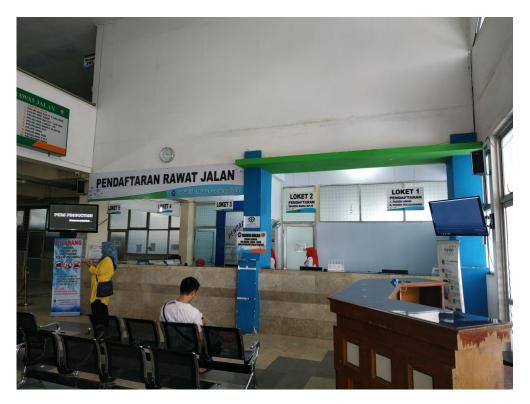
Hal ini diperkuat oleh ibu Via mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada dan tidak terlalu sulit, (hasil wawancara ibu Via, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Sulis mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada di spanduk depan mba jadi kita tinggal lihat dan ikuti saja bagaimana alurnya (hasil wawancara ibu Sulis, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna non BPJS dapat disimpulkan bahwa prosedurnya sudah ada dan tidak terlalu sulit, tinggal ikutin saja alurnya. Rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapheutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di rumah saki



Gambar 3.1 Pendaftaran Rawat Jalan

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Setiap pasien rumah sakit jika ingin berobat untuk melakukan pelayanan rawat jalan pasti akan melakukan pendaftaran terlebih dahulu karena itu adalah bagian dari prosedur untuk mendaparkan pelayanan dan setelah pasien melakukan pendaftaran pasien bisa melanjutkan untuk melakukan step selanjutnya seperti di bawah ini.

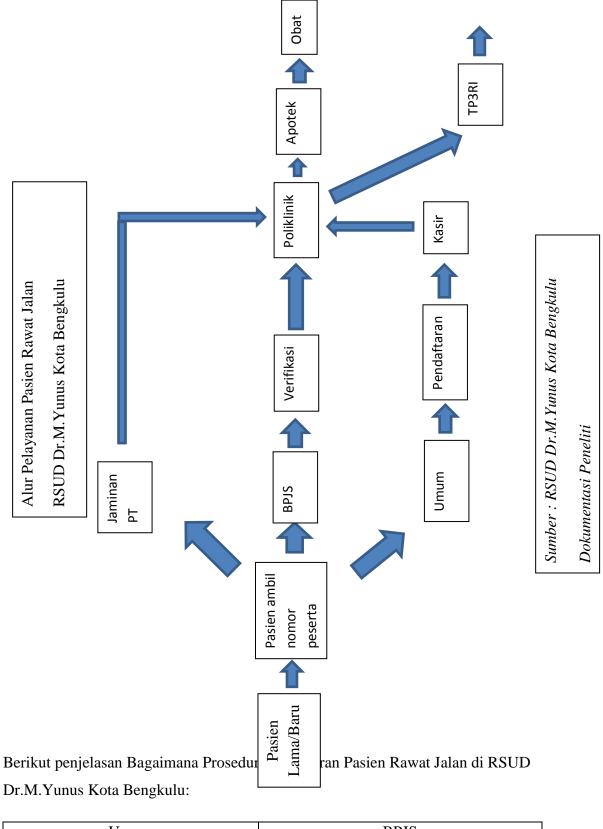


Gambar 3.2 Alur Pelayanan Rawat Jalan

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Disetiap rumah sakit pasti mempunyai alur pelayanan rawat jalan untuk pasien lama dan baru atau pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS. Berikut yaitu penjelasan bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu:





Umum		BPJS	
Pasien Lama	Pasien Baru	Pasien Lama	Pasien Baru
a) Pasien	a) Pasien	a) Pasien	a) Pasien mendaftar

mendaftar	mendaftar di	mendaftar di	di loket ( khusus
di anjungan	loket ( khusus	anjungan	untuk pasien
pendaftaran	untuk pasien	pendaftaran	BPJS )
mandiri (	umum )	mandiri	b) Petugas
khusus	b) Petugas	b) Pasien ke loket	Pendaftaran BPJS
untuk	menanyakan	pendaftaran	menanyakan
pasien	mau berobat ke	untuk	persyaratan yang
umum )	poli mana ( ke	registrasi MR	di bawa oleh
b) Pasien	spesialis mana )	c) Petugas	pasien. Dan
membayar	c) Petugas	Pendaftaran	petugas
uang	penerimaan	BPJS	memeriksa
pendaftaran	pasien	menanyakan	persyaratan
c) Pasien ke	menanyakan	persyaratan	tersebut. Jika
loket	apakah	yang dibawa	persyaratan belum
pendaftaran	sebelumnya	oleh pasien.	lengkap (rujukan
untuk	pasien sudah	Dan petugas	yang tidak on line
registrasi	pernah berobat	memeriksa	), maka pasien
MR dengan	atau baru	persyaratan	harus melengkapi
menunjuka	pertama kali.	tersebut. Jika	atau jika tidak
n KIP	Apabila pasien	persyaratan	maka pasien
d) Petugas	baru pertama	belum lengkap	diperlakukan
memberitah	kali berobat,	( rujukan yang	sebagai pasien
u tempat	petugas	tidak online ),	umum atau
poliklinik	meminjam KTP	maka pasien	rujukan di pakai
yang dituju	untuk	harus	untuk satu kali
pasien dan	mempermudah	melengkapi	kunjungan
dipersilahk	mencatat	atau jika tidak	c) Jika persyaratan
an	identitas, bila	maka pasien	sudah lengkap
menunggu	pasien tidak	diperlakukan	maka petugas
	membawa KTP	sebagai pasien	menanyakan
	atau yang	umum atau	identitas pasien
	berobat adalah	rujukan di	dan formulir data
	seorang anak	pakai untuk	identitas untuk di

belum satu kali sekali isi pasien yang memiliki KTP, kunjungan keluarga d) Petugas maka petugas d) Petugas memberikan membuatkan menanyakan formulir SJP ( Surat data identitas pasien. identitas untuk Jaminan Petugas Pelayanan diisi oleh memasukan ) keluarganya **SEP** ( identitas pasien ke dan d) Petugas Surat komputer mencatat Elegibilitas e) Petugas membuatkan KIP identitas pasien Peserta yang terdiri dari pasien BPJS f) Petugas membuatkan SJP nama, e) Petugas umur, ( Surat Jaminan jenis kelamin, mempersilahk alamat dan poli Pelayanan ) dan pasien an yang dituju menunggu **SEP** Surat berkas poliklinik Elegibilitas pada rekam medis yang dituju Peserta ) pasien e) Petugas **BPJS** memasukan g) Petugas memberikan KIP, identitas pasien ke komputer SJP, **SEP** dan f) Petugas mengingatkan membuat KIP ( pasien bahwa KIP Kartu Identitas ini harus di bawa Pasien) berobat iika kembali g) Petugas dan memberikan menjelaskan dan pentingnya **KIP** mengingatkan dan surat rujukan peserta BPJS kepada pasien bahwa KIP ini h) Petugas harus di bawa mempersilahkan

jika berobat	pasien menunggu
kembali	di poliklinik yang
h) Petugas	dituju
mempersilahkan	
pasien	
menunggu di	
poliklinik yang	
dituju	

**Tabel 3.2 Prosedur Pendaftaran Pasien** 

### B. Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Pelayanan rawat jalan banyak dilakukan oleh kebanyakan masyarakat Kota Bengkulu, dengan pelayanan rawat jalan mereka hanya berobat penyakit yang tidak perlu rawat inap dan hanya berobat ke dokter lalu meminta resep untuk obatnya. Rawat jalan dan Rawat Inap sama-sama harus didasari dengan prosedur, karena dengan tidak melakukan yang ada diprosedur maka pelayanan tersebut tidak akan dilayani oleh pihak rumah sakit. Pelayanan rawat jalan juga di lakukan oleh pasien BPJS dan Non BPJS, dibeberapa rumah sakit lainnya pasti akan berbeda bagaimana pelayanan rawat jalan untuk pasien BPJS dan Non BPJS.

Wawancara dengan Pasien Pengguna BPJS tentang Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan dan apakah nyaman dengan pelayanan yang diberikan

Responden Ibu Eli mengatakan bahwa:

Mereka menyiapkan secepat mungkin dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Terkadang, karena terlalu banyak pasien jadi pelayanan yang diberikan agak terlambat. (hasil wawancara ibu Eli, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Nurul yang mengatakan bahwa:

lumayan siap, selama saya mengalaminya baik-baik saja ya
lumayan nyaman, karena dengan kita menggunakan BPJS kita
diberi keringanan mengenai biaya apalagi untuk yang
mengalami sakit yang berat seperti kanker (hasil wawancara
ibu Nurul, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Warsiti yang mengatakan bahwa

kesiapannya bagus, cepat tanggap ya lumayan mba, krna kadang saya merasa kurang nyaman jika ada perawat yang suka mendahulukan orang nya dia kenal, padahal semua sudah ada antriannya ya apa salahnya menunggu antrian kan. Ini malah orang-orang yang dikenal malah di bantu tidak adil kan ya.(hasil wawancara ibu Warsiti, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini diperkuat oleh ibu Rahma mengatakan bahwa

cukup tanggap dan cepat pelayanannya : nyaman, tidak ada kendala. , (hasil wawancara ibu Rahma, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Dita mengatakan bahwa

ya siap , cepat tanggap tidak bertele-tele nyaman-nyaman aja mba (hasil wawancara ibu Dita, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna BPJS dapat disimpulkan bahwa kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan cukup tanggap dan cepat pelayanannya. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien.

Wawancara juga dilaksanakan kepada pasien non BPJS, tentang Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan dan apakah nyaman dengan pelayanan yang diberikan

Responden Ibu Nini mengatakan bahwa:

Kalau dalam kesiapannya bagus suka saya karna mereka cepat dan tidak bertele-tele Nyaman, ya karna bagaimanapun pelayanan yang diberikan kita harus terima dan selama ini pelayanan yang saya dapatkan juga tidak ada yang mengecewakan, baik-baik saja (hasil wawancara ibu Eni, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Sri yang mengatakan bahwa :

yang saya tau sih pelayanannya lumayan, tapi saya pernah dapat cerita dari teman saya, waktu itu dia berobat disini, dan saat dia berobat pelayanan dari perawat sama dokternya lama sekali, tidak tahu kenapa, pas disaat sama perawat yang lain, malah di jawab katanya " iya mba di tunggu bentar ya" sampai2 teman saya itu mau marah dia sama pihak rumah sakit karena lama sekali dan tidak tahu alasannya: kalo saya sendiri ya, saya sih nyaman-nyaman aja, palingan Cuma yang kurang nyaman kalo semisal nunggu-nunggu itu sih haha, tapi wajar juga sih namanya juga kita berobat pasti bakalan ada antriantrinya

(hasil wawancara ibu Sri, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Ita yang mengatakan bahwa

ya siap, mereka memberikan pelayanan yang cukup baik : lumayan mba (hasil wawancara ibu Ita, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini diperkuat oleh ibu Via mengatakan bahwa

persiapannya siap mba tidak terlambat : lumayan mba, standar tidak terlalu berlebihan (hasil wawancara ibu Via, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Sulis mengatakan bahwa

mereka sudah siap sebelum waktu prakteknya dimulai, jadi kita tidak menunggu lama nyaman mba, tidak ada yang membuat saya jadi gelisah atau kurang senang dengan pelayanannya (hasil wawancara ibu Sulis, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna non BPJS dapat disimpulkan bahwa kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan mereka memberikan pelayanan yang cukup baik dan selama ini pelayanan tidak ada yang mengecewakan. Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan ratarata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

## C. Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS

Bagi setiap orang sesuatu yang baru, berulang, dan menarik dalam kehidupan sehari-hari dapat membentuk kesimpulan dan persepsi yang berbeda. Suatu hal yang baru, berulang dan menarik tersebut dapat menimbulkan fokus perhatian seseorang terhadap suatu fenomena. Di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pasien

pasti memiliki pola pikir yang berbeda mengenai pelayanan yang diberikan untuk pasien BPJS dan Non BPJS. Ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa untuk pasien BPJS pasti akan memdapatkan keringanan namun dengan begitu tidak semua pengguna BPJS akan mendapatkan keringanan semua itu hanya tergantung dengan pengobatan yang kita lakuin, jika bagi pengguna Non BPJS mendapatkan pengobatan yang tidak terlalu parah pasti biaya yang di keluarkan juga tidak terlalu banyak. Persepsi pasien terhadap pemberi jasa merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Rum ah sakit sebagai jasa layanan umum sering dikeluhkan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan dan perbedaan antara pelayanan pasien. Persepsi pasien terhadap perbedaan pelayanan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu ini tidak terlalu mempengaruhi pasien lain dan juga masyarakat Bengkulu karena mungkin hanya saja ada beberapa pasien yang kurang merasakan kepuasan dalam pelayanan yang di dapatkan sehingga mereka bisa berfikir jika adanya perbedaan perlakuan pelayanan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS. Karena antara pasien BPJS dan Non BPJS hanya berbeda mengenai hal biaya dan fasilitas. RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu memang sudah lama menjadi tempat rumah sakit favorit bagi warga bengkulu, rumah sakit tersebut sudah memberikan pelayanan yang baik buat warganya dan fasilitas dirumah sakit tersebut sudah memadai hanya saja ada beberapa yang masih kurang. Persepsi setiap orang pasti akan berbeda, sama seperti halnya dengan persepi antar pasien. Setiap pasien pasti akan berpendapat yang berbeda mengenai rumah sakit tersebut dan pasti juga berpendapat yang berbeda mengenai pelayanan yang diberikan. Persepsi untuk rumah sakit itu sangat berpengaruh karena jika memberikan persepsi baik terhadap rumah sakit tersebut otomatis masyarakat lainnya pasti akan berpengaruh dengan apa yang kita sampaikan terhadap rumah sakit tersebut

.

#### a. Kejelasan

Adanya kejelasan yang diterapkan oleh rumah sakit yaitu mengenai persyaratan-persyaratan dan administratif yang diberikan. Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien karena itu bagian dari prosedur dan administratif yang harus dilakukan oleh pasien.

Prosedurnya menurut saya mungkin sama seperti rumah sakit lainnya sudah tertera alur-alur yang harus dilalui (hasil wawancara Ibu Eli, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Prosedurnya sama saja tidak ada bedanya, karna disana sudah ada alur-alur kita harus kemana dulu jadi pasien tidak bingung (hasil wawancara Ibu Nini, Pasien Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hasil penelitian mengenai kejelasan yaitu prosedur yang di alami oleh pasien BPJS dan Non BPJS tidak terlalu sulit, karena prosedur tersebut sudah tertera dan wajib harus di lalui.

## b. Kepastian Waktu

Waktu tunggu sering dialami oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan baik dirumah sakit maupun puskesmas. Kepastian waktu yang diterima oleh pasien itu bisa menimbulkan ketidakpuasan.

Ya tergantung, jika banyak pasien yang masuk mungkin akan menunggu lama kecuali jika pasien yang masuk tidak begitu banyak mungkin akan tepat waktu (hasil wawanacara Ibu Nurul, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Untuk itu kita tidak bisa memastikannya mba, itu semua tergantung pihak rumah sakit dan berapa pasien juga yang mau berobat (hasil wawancara Ibu Via, Pasien Non BPJS 12 November 2018)

Hasil penelitian yang didapatkan mengenai kepastian waktu di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu waktu tunggu yang di alami oleh pasien BPJS cukup lumayan lama dan tergantung dengan sedikit banyaknya pasien yang berobat sedangkan pasien Non BPJS tidak terlalu memakan waktu banyak.

# c. Tanggung Jawab

Pertanggungjawaban dalam hal pelayanan kesehatan atau pelayanan medis dari dokter/perawat harus dilakukan secara profesional karena jika tidak pasien akan merasakan kekecewaan dalam mendapatkan pelayanan.

Jika dokter/perawat melakukan kesalahan itu memang tanggung jawab dia, karena itulah resikonya (hasil wawancara Ibu Rahma, Pasien BPJS 12 November 2018)

Apabila dalam tindakan medis terjadi kesalahan dan mengakibatkan kerugian terhadap pasien, maka tanggung jawab tidak langsung kepada pihak rumah sakit terlebih dahulu harus melihat apakah kesalahan tersebut dilakukan oleh dokter/tenaga medis lainnya.

Saya belum mengalaminya sih, tapi seharusnya jika ada kesalahan dokternya memang harus bertanggung jawab karena itu kewajiban dia sebagai dokter (hasil wawancara Ibu Nini, Pasien Non BPJS 3 Oktober 2018)

Tanggung jawab dokter/perawat di RSUD DR.M.Yunus Kota Bengkulu ini cukup baik sehingga belum ada komentar dari pasien mengenai tanggung jawab dari dokter/perawat dalam memberikan pelayanan.

### d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama kendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Alhamdulillah selama ini yang saya dapatkan sesuai (hasil wawancara Ibu Eli, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena kualitas jasa lebih suka untuk dievaluasi dibandingkan dengan evaluasi barang.

Fasilitasnya palingan Cuma sedikit kalo untuk rawat jalannya jadi ya cukup baik dan sesuai saja (hasil wawancara Ibu Sulis, Pasien Non BPJS 12 November 2018)

Dari hasil penelitian mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu ini sudah cukup baik, sehingga pasien merasakan nyaman dengan fasilitas yang didapatkan.

#### e. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Dimana pun suatu tempat apalagi itu tempat umum, setiap orang wajib untuk berperilaku yang baik. Masalah disiplin kerja dalam suatu organisasi tidak lepas dari permasalahan tindakan pendisiplinan yang dilakukan oleh pihak organisasi sebagai akibat dari pelanggaran peraturan.

Terkadang-kadang, karena kadang kita tuh mendapatkan petugas yang baik sekali dan ramah sering diajak ngobrol tapi

kadang juga kita mendapatkan petugas yang agak pendiam jadi bisa dibilang cuek (hasil wawancara Ibu Eli, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Lumayan, sama seperti tadi pelayanan dan petugas dirumah sakit ini yang saya dapatkan baik-baik saja (hasil wawancara Ibu Nini, Pasien Non BPJS 3 Oktober 2018)

# f. Kenyamanan

Kenyamanan pasien disetiap rumah sakit itu sangat penting bagi pihak rumah sakit, karena kenyamanan tersebut akan berpengaruh dengan masyarakat sekitar. Kenyamanan yang di alami pasien ini mengenai fasilitas dan lingkungan yang dirasakan, namun ada juga beberapa kenyamanan yang dialami pasien yaitu mengenai sikap pihak rumah sakit terhadap pasien.

Ya lumayan mba, karna kadang saya merasa kurang nyaman jika ada perawat yang suka mendahulukan orang yang dia kenal, padahal semua sudah ada antriannya ya apa salahnya menunggu antrian kan, ini malah orang-orang yang dikenal malah dibantu kan tidak adil ya (hasil wawancara Ibu Warsiti, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Nah ini mba saya kurang suka, pernah waktu itu saya lagi nanya sesuatu ke petugasnya eh malah petugasnya cuek banget dan jawab seadanya kan kesel kalo digituin mba (hasil wawancara Ibu Via, Pasien Non BPJS 12 November 2018)