

Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung

Fitria Dwi Ayuningtyas
Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Jl. Cibogo Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung,
Jawa Barat, Indonesia
fitria10120272@digitechuniversity.ac.id

Indrajati Wibowo
Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Jl. Cibogo Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung,
Jawa Barat, Indonesia
indrajatiwibowo@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 23 June 2024; Received in revised form 17 July 2024; Accepted 28 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Ayuningtyas, F. D., & Wibowo, I. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 10 (4). 2290-2299. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2575>

Abstrak:

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Salah satu contohnya adalah Rumah Sakit, yang menjadi lokasi utama pasien untuk mendapatkan perawatan medis, karena pasien mungkin memiliki akses terbatas terhadap perawatan medis. Tenaga medis di Rumah Sakit sangat penting dalam memberikan layanan medis berkualitas tinggi kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penulis akan melakukan sesuatu untuk mendapatkan hasilnya. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yang didasarkan pada filosofi postpositivisme, untuk menyelidiki kondisi alami dari subjek penelitian. Peneliti berfungsi sebagai instrumen utama dalam metode ini. Metode ini mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai metode triangulasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang terjadi pada subjek penelitian, seperti bagaimana menangani keluhan pasien di rawat inap. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikannya sebagai karya ilmiah. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif untuk menyampaikan fakta, gejala, atau kejadian tentang bagaimana tenaga medis melayani pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Kinerja tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung terhadap pasien BPJS cukup baik, terutama dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman mereka. Di sisi lain, upaya terus-menerus diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Meskipun telah dilakukan banyak upaya, pelayanan tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien BPJS.

Keywords: Pelayanan Kesehatan, Tenaga Medis, Pasien BPJS, Rumah Sakit

Pendahuluan

Secara global, kehidupan manusia melibatkan kompleksitas dinamika, dimana tantangan utamanya terletak pada kesenjangan akses kesehatan antara negara – negara maju dan berkembang. Penyakit tidak menular, seperti penyakit jantung, diabetes, dan kanker, semakin mengkhawatirkan. Keberadaan *pandemic* seperti Covid 19 menunjukkan *urgensi* kerja sama internasional dalam menghadapi ancaman kesehatan yang signifikan. Meskipun ada kemajuan dalam mengurangi kematian anak, masalah malnutrisi dan kesulitan akses terhadap pelayanan kesehatan anak tetap menjadi perhatian. Faktor – faktor lingkungan, seperti populasi dan perubahan iklim, turut berpengaruh langsung terhadap kesehatan manusia. Kesadaran terhadap layanan kesehatan mental. Negara – negara berkembang banyak menghadapi tantangan terkait sumber daya dan infrastruktur kesehatan. Kunci untuk meningkatkan kondisi kesehatan global terletak pada pemanfaatan teknologi kesehatan dan diperlukannya kerja sama internasional yang baik. (Salma, Yasir Haya, Binékada, Fristiody, & Alifariki, 2021).

Kesehatan merupakan kondisi terbaik dari tubuh, pikiran, dan hubungan sosial. Upaya mencegah penyakit, menjaga nutrisi yang seimbang, berpartisipasi dalam aktivitas fisik, dan merawat kesehatan mental menjadi unsur esensial. Kesehatan juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang sehat, kemampuan mengelola stress, perhatian pada kesehatan

reproduksi, dan akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan. Semua elemen ini berkontribusi pada pencapaian kesejahteraan dan kesehatan secara komprehensif (Salma, Yasir Haya, Binekada, Fristiody, & Alifari, 2021).

Sebagian besar penduduk Indonesia memiliki akses layanan kesehatan melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sebagai bagian dari program BPJS, Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung memenuhi kebutuhan medis masyarakat. Kinerja tenaga medis terhadap pasien BPJS, bagaimanapun, sangat penting karena dapat berdampak pada kualitas layanan kesehatan yang diterima pasien.

Kehidupan masyarakat juga sangat bergantung pada pelayanan kesehatan. Contohnya Rumah Sakit yang menjadi salah satu tempat utama di mana pasien agar mendapatkan perawatan medis, karena mereka mungkin memiliki akses terbatas terhadap layanan medis. Tenaga medis di Rumah Sakit juga memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas tinggi kepada pasien.

Rumah Sakit secara umumnya adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah dan juga swasta. Menurut undang – undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan lengkap bagi perorangan dengan fasilitas seperti rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus memenuhi sejumlah karakteristik, termasuk keamanan, ketepatan waktu, efisiensi dan efektivitas, orientasi pada pasien, keadilan dan integrasi. Dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan dari Kementerian Kesehatan, bahwa pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Kementerian Kesehatan, 2022).

Kesehatan masyarakat sangat penting dalam pembangunan suatu bangsa. Rumah sakit sangat diperlukan oleh masyarakat dimana untuk mencapai tingkat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Perbaikan lingkungan tempat tinggal juga sangat diperlukan, dengan menerapkan lingkungan yang bersih dan juga sehat adalah kunci untuk meningkatkan kualitas hidup pada masyarakat. Kesehatan lingkungan mencakup kondisi fisik, sosial, dan psikologis yang sangat berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat. Kesehatan masyarakat merupakan kombinasi antara teori dan praktik yang bertujuan untuk mencegah penyakit, memperpanjang usia hidup, dan meningkatkan kesehatan masyarakat, melalui upaya – upaya pengorganisasian masyarakat (Amraeni & Nirwan, 2021)

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu bagian umum dari sebuah organisasi kesehatan dan sosial. Rumah sakit memiliki fungsi yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik secara *kuratif* (penyembuhan) maupun *preventif* (mencegah). Pelayanan kesehatan *kuratif* adalah sistem kesehatan dengan tujuan untuk menyembuhkan atau mengurangi gejala penyakit, hal ini mencakup diagnosis, pengobatan dan perawatan pasien yang menderita berbagai penyakit dan kondisi medis. Sedangkan pelayanan *preventif* merupakan cara pencegahan yang dilakukan akan terjadinya penyakit dengan ini biasanya dengan memberikan himbauan akan pentingnya gaya hidup yang sehat. Beberapa layanan *preventif* yang sering disediakan oleh rumah sakit pada umumnya meliputi vaksinasi, program deteksi dini penyakit, edukasi kesehatan, dan konseling tentang gaya hidup sehat. Program program tersebut biasanya dilakukan dengan cara penyuluhan kepada masyarakat (Setiawan, Supriyanto, Ernawati, & Lestari, 2020).

Karena pentingnya memahami bagaimana kinerja tenaga medis di Rumah Sakit dapat memengaruhi pelayanan kepada pasien. Pasien seringkali membutuhkan perhatian khusus dan pelayanan yang efisien untuk memastikan penyakitnya dapat diatasi secara optimal. Oleh karena itu, analisis terhadap aspek kinerja tenaga medis di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung menjadi esensial guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga medis, diharapkan dapat diidentifikasi dan diimplementasikan sebagai perbaikan yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung.

Tenaga medis juga menghadapi banyak masalah ketika mereka memberikan layanan kepada pasien di Rumah Sakit khususnya pasien BPJS. Keterbatasan sumber daya, baik tenaga kerja maupun fasilitas, adalah salah satunya yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Tenaga medis juga dipengaruhi oleh tekanan waktu, beban kerja yang berat, dan koordinasi. Dalam industri kesehatan saat ini, topik ini sangat relevan karena kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan yang adil bagi semua orang. Dengan memahami bagaimana tenaga medis bertindak terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit, dapat ditemukan cara untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efisiensi pelayanan kesehatan, yang pada gilirannya akan menghasilkan hasil yang lebih baik bagi masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini akan analisis secara menyeluruh faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga medis di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung terhadap pasien BPJS. Diharapkan hasilnya akan memberikan wawasan yang berharga tentang cara memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang lebih inklusif dan berkelanjutan untuk seluruh masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang penting dalam masyarakat yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu dan terjangkau. Keselamatan pasien, penyedia pelayanan, dan masyarakat harus menjadi prioritas utama rumah sakit. Rumah sakit juga perlu memahami kondisi sosial dan ekonomi masyarakat di sekitarnya untuk menyediakan pelayanan

kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan komitmen terhadap peningkatan pelayanan yang berkualitas, terjangkau, dan aman, rumah sakit dapat menjadi pilar yang kuat dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat (Ananda, Damayanti, & Maharha, 2023).

Menurut Azwar dalam jurnal amelia dkk. Rumah Sakit merupakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang memberikan jasa pelayanan medis kepada masyarakat. Menurut *American Hospital Association* rumah sakit mendefinisikan sebagai suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Berdasarkan definisi di atas, jelas bahwa rumah sakit pada dasarnya memberikan pelayanan yang bersifat *kuratif* pada masyarakat, namun demikian rumah sakit pada saat ini diharapkan mampu mengembangkan promosi kesehatan dalam lingkungannya (Amelia & Nurbaety, 2021).

Menurut Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 tentang rumah sakit, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud meliputi berbagai aspek, mulai dari pelayanan *promotif* untuk mencegah penyakit, pelayanan *preventif* untuk mendeteksi dan mengurangi risiko penyakit, pelayanan *kuratif* untuk memberikan pengobatan dan perawatan pada penyakit, hingga pelayanan *rehabilitative* untuk membantu pemulihan kesehatan pasien. Rumah sakit memiliki beberapa fungsi penting, di antaranya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara umum agar masyarakat dapat mendapatkan perawatan medis yang tepat dan berkualitas. Rumah sakit juga memiliki fungsi sebagai pusat penelitian dan pengembangan ilmu kedokteran, pusat rujukan dan koordinasi pelayanan kesehatan (Fathimah, 2020).

Tenaga Medis

Tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam sistem kesehatan, dan memahami karakteristik, sikap, dan tantangan yang mereka hadapi adalah hal yang penting untuk meningkatkan perawatan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan. Penelitian telah mengidentifikasi berbagai faktor terkait dengan tenaga kesehatan, seperti karakteristik pribadi dan profesional, kesadaran konseptual, sikap terhadap perawatan berbasis nilai (*VBHC*), dan dampak kelelahan kerja dan kesedihan moral (Engen, Bonfrer, & Ahaus, 2022). Studi-studi ini menekankan pentingnya kualitas seperti peduli terhadap pasien, perilaku etis, dan kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan kerja dan pasien untuk menjaga standar perawatan yang tinggi (Cooper-loelu & Jowsey, 2022). Selain itu, kebutuhan akan tenaga kesehatan memiliki keterampilan seperti komunikasi, membangun kepercayaan, dan pendekatan berpusat pada individu selama interaksi dengan pasien telah diangkat (Efthymiou, Rovithis, & Kalaitzaki, 2022).

Selanjutnya, tantangan yang dihadapi oleh tenaga kesehatan, termasuk kurangnya pengetahuan, sikap negatif, dan keyakinan mengenai pencegahan, serta pengalaman kelelahan kerja dan kesedihan moral, telah didokumentasikan (Antonsdottir, Rushton, & Nelson, 2021). Telah dicatat bahwa tenaga kesehatan yang bekerja di berbagai pengaturan mungkin mengalami tingkat kesedihan moral yang bervariasi, dengan mereka yang berada di lingkungan rumah sakit melaporkan tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengaturan komunitas. Pentingnya mengatasi masalah seperti gangguan tidur di kalangan tenaga kesehatan untuk memastikan kinerja optimal dan perawatan pasien berkualitas juga telah ditekankan (Kulmala, Rosenberg, & Ngandu, 2021).

Selain itu, kebutuhan akan kompetensi budaya, keterampilan *transcultural*, dan faktor ketahanan di antara tenaga kesehatan telah diakui untuk dapat mengarungi lingkungan kesehatan yang beragam dan menantang dengan efektif. Studi juga telah menyoroti pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi terkait perawatan *paliatif*, *direktif* kemajuan, dan literasi kesehatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan. Selain itu, dampak faktor eksternal seperti jadwal kerja, kekerasan di tempat kerja, dan pandemi COVID-19 terhadap kesejahteraan dan pengalaman tenaga kesehatan juga telah dieksplorasi (Can & Avcin, 2021).

Sebagai kesimpulan, pemahaman komprehensif terhadap karakteristik, tantangan, dan sistem dukungan tenaga kesehatan sangat penting untuk mempromosikan kesejahteraan mereka, meningkatkan perawatan pasien, dan meningkatkan pengiriman layanan kesehatan secara keseluruhan.

Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit. (Anggraini & Oliver, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari sistem perawatan kesehatan yang melibatkan berbagai tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, etika antar tenaga medis memiliki peran yang krusial dalam memastikan pelayanan yang berkualitas dan aman bagi pasien (Yulianti, Aiki, Siska, & Rahmat, 2023). Etika antar tenaga medis merujuk pada standar moral dan perilaku yang harus diterapkan oleh tenaga medis dalam interaksi dan kerjasama mereka. Etika ini melibatkan aspek-aspek seperti komunikasi yang efektif, kerjasama tim, penghormatan terhadap privasi dan kerahasiaan pasien, serta penyelesaian konflik yang adil dan etis (Blackstone, et al., 2020).

Metodologi

Rancangan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses – proses yang akan dilakukan oleh penulis guna memperoleh hasil dari kegiatan penelitian. Penulis menggunakan rancangan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi *postpositivisme*, digunakan untuk menginvestigasi kondisi alamiah dari objek yang diteliti, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data dalam metode ini diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik triangulasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman mengenai fenomena yang dialami pada objek penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikannya dekat tulisan dan dalam karya tulis ilmiah (Zakariah, Askari, & Afriani, 2020)

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk memberikan fakta, gejala, atau kejadian tentang cara upaya pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis terhadap pasien bpjs di RS Muhammadiyah Kota Bandung.

Hasil dan Pembahasan

Dalam hasil wawancara yang diberikan oleh para responden, terdapat beberapa temuan yang penting terkait dengan pengetahuan dan keterampilan tenaga medis yang menjadi poin utama dalam penyelidikan ini. Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan tingkat yang cukup baik dan signifikan. Ada beberapa faktor yang mendasari penilaian tersebut. Pertama-tama, ditemukan bahwa program-program yang telah ditingkatkan secara signifikan dalam menangani pasien BPJS memberikan kontribusi positif dalam efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang telah dilakukan di RS Muhammadiyah Kota Bandung telah memberikan hasil yang baik dalam mengatasi tantangan yang dihadapi dalam melayani pasien BPJS.

Selanjutnya, keberadaan tim medis yang terlatih dengan baik juga diidentifikasi sebagai faktor penting yang memberikan jaminan bahwa pasien BPJS mendapatkan perawatan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Respons positif dari beberapa responden terhadap pengetahuan dan keterampilan tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung menjadi indikator bahwa tim medis telah memiliki landasan pengetahuan yang baik dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Bahkan, beberapa responden menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan tersebut dinilai sangat baik, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Adanya kesediaan dari tenaga medis untuk terus memperbarui pengetahuan mereka sesuai dengan perkembangan terbaru dalam bidang kesehatan, serta rutinitas mengikuti pelatihan dan kursus untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah bukti nyata bahwa mereka memiliki kesadaran akan pentingnya pembaruan dan pengembangan diri. Hal ini menggambarkan komitmen yang kuat dari tenaga medis dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pasien.

Meskipun demikian, dalam hasil wawancara juga terdapat beberapa sorotan dari beberapa responden terkait dengan kebutuhan untuk terus meningkatkan pelayanan. Beberapa responden menyoroti bahwa sementara tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung terlatih dan berpengalaman dalam menangani berbagai kondisi kesehatan, masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Oleh karena itu, meskipun kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung dinilai cukup baik, upaya terus-menerus diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal. Secara keseluruhan, hasil wawancara ini memberikan gambaran yang cukup positif tentang kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Dengan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh tim medis, ditambah dengan upaya-upaya untuk terus memperbaiki diri, diharapkan bahwa pelayanan kepada pasien BPJS di rumah sakit tersebut akan terus meningkat dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Hasna *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa Hasil uji chi-square diperoleh nilai sebesar 90% untuk tingkat pengetahuan perawat tentang pelayanan JKN dan 95% untuk tingkat kepuasan pasien. Dengan nilai pengetahuan 90% maka tingkat pengetahuan perawat di kategorikan tinggi dan dengan nilai kepuasan pasien 95% dinyatakan puas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan perawat terhadap kepuasan pasien.

Pertama-tama, dapat disimpulkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan komitmen yang kuat dalam memenuhi kebutuhan pasien BPJS. Hal ini tercermin dari upaya kontinu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tim medis yang terlatih dengan baik memberikan kontribusi signifikan dalam menangani pasien BPJS secara efektif. Pelatihan

tambahan, pemantauan kinerja, dan evaluasi rutin terhadap prosedur pelayanan menjadi bagian dari strategi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu optimal.

Komunikasi dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien menjadi prioritas utama. Pendekatan yang ramah, empatik, dan informatif membantu menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien BPJS. Selain itu, pengalaman kerja tenaga medis juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam menghadapi situasi medis yang kompleks. Fasilitas dan peralatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung terus diperbaharui untuk memastikan bahwa pasien BPJS mendapatkan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan, yang menunjukkan komitmen untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan baik. Salah satu aspek penting yang ditekankan adalah tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap etika profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Ini tidak hanya menjadi bagian integral dari budaya organisasi RS tersebut tetapi juga menjadi jaminan bahwa pasien BPJS mendapatkan pelayanan yang bermutu dan bermartabat.

Meskipun sebagian besar pasien BPJS menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan, RS terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Upaya tersebut tercermin dalam inisiatif untuk memperpendek waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis. Pengaturan yang lebih efisien dan peningkatan kapasitas menjadi langkah konkret dalam memastikan bahwa pasien BPJS mendapatkan perhatian yang tepat dan tepat waktu.

Kesimpulannya, RS Muhammadiyah Kota Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien BPJS. Meskipun telah ada upaya yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, upaya terus dilakukan untuk memastikan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien BPJS secara menyeluruh. Hal ini tidak hanya mencerminkan dedikasi RS terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas tetapi juga memberikan harapan bagi pasien BPJS untuk menerima perawatan yang mereka butuhkan dengan layanan yang ramah, responsif, dan profesional. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Tumiwa & Musak (2024) yang menemukan bahwa analisis data menggunakan uji chi-square dengan program komputer. Hasil analisis dimensi tangibles terhadap kepuasan pasien $p\text{-value} = 0,000$, dimensi *empathy* $p\text{-value} = 0,003$, dimensi *reliability* $p\text{-value} = 0,000$, dimensi *responsiveness* $p\text{-value} = 0,000$, dimensi *assurance* $p\text{-value} = 0,000$. Kesimpulan faktor kesesuaian atau mutu pelayanan dengan dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* semuanya memiliki $p\text{-value} < 0.05$ yang artinya faktor kesesuaian atau mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS.

Salah satu temuan penting dari wawancara adalah fokus pada pelatihan komunikasi yang diberikan kepada tenaga medis. Pelatihan tersebut difokuskan pada aspek empati dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Ini menunjukkan komitmen RS Muhammadiyah Kota Bandung untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang optimal diberikan kepada setiap pasien, termasuk pasien BPJS. Tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung secara konsisten menjaga kualitas komunikasi dengan pasien BPJS. Mereka telah dilatih secara khusus untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dan empati. Pendekatan yang ramah, empatik, dan informatif telah menjadi bagian tak terpisahkan dari interaksi mereka dengan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung tidak hanya fokus pada aspek medis semata, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan emosional dari pasien.

Pelatihan terus-menerus menjadi bagian integral dari upaya RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam menjaga kualitas komunikasi. Tujuannya adalah agar staf medis mampu berinteraksi dengan baik dengan semua pasien, termasuk pasien BPJS. Prinsip kejelasan informasi dan komunikasi yang terbuka sangat dipegang teguh, sehingga pasien merasa didengar dan dipahami dalam setiap tahap perawatan mereka. Bukti nyata dari kualitas komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung juga dapat dilihat dari pengalaman langsung pasien. Pasien menyatakan bahwa interaksi dengan tenaga medis di rumah sakit tersebut sangat baik. Mereka merasa diperlakukan dengan ramah dan selalu diberikan penjelasan yang baik mengenai kondisi kesehatan dan prosedur yang akan dilakukan. Hal ini menegaskan keseriusan RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasien, tanpa memandang status kepesertaan asuransi kesehatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi dan interaksi tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung dengan pasien BPJS sangat baik. Pendekatan yang humanis dan penuh empati menjadi landasan utama dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi semua pasien. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip etika medis yang tinggi dan menunjukkan komitmen RS Muhammadiyah Kota Bandung untuk menjadi lembaga pelayanan kesehatan yang terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil diatas sejalan dengan penelitian dari Husna *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat baik berjumlah 103 responden, dimana terdapat 80 responden (77,7%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 23 responden (22,3%) yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Sedangkan responden yang mengatakan komunikasi interpersonal perawat kurang berjumlah 23 responden, dimana terdapat 12 responden (52,2%) yang puas dengan pelayanan kesehatan dan 11 responden (47,8%) yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,026$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien BPJS di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. Disarankan petugas rumah sakit khususnya perawat perlu membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien tanpa membedakan pasien.

Pengalaman kerja dalam bidang medis telah terbukti menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Kota Bandung. Hasil dari wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa tenaga medis yang memiliki pengalaman kerja yang mencukupi cenderung memberikan pelayanan yang lebih efisien dan berkualitas. Mereka memiliki kemampuan untuk melakukan diagnosis dengan tepat dan menangani masalah kesehatan pasien secara lebih efektif. Pengalaman kerja juga membuktikan kemampuan tenaga medis dalam menghadapi situasi medis yang kompleks. Semakin lama mereka bekerja, semakin terlatih mereka dalam menangani berbagai tantangan yang muncul dalam praktik medis sehari-hari. Ini berarti bahwa para tenaga medis yang telah berpengalaman memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk memberikan penanganan yang tepat dan cepat terhadap masalah kesehatan yang dihadapi oleh pasien. Pentingnya pengalaman kerja juga tercermin dalam persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien di RS Muhammadiyah Kota Bandung merasa bahwa tenaga medis di sana sangat berpengalaman dalam memberikan pelayanan. Hal ini menandakan bahwa keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga medis tercermin dari pengalaman mereka dalam menangani pasien. Pasien merasa bahwa tenaga medis yang berpengalaman memiliki kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat dan efektif terhadap masalah kesehatan yang mereka alami.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki oleh seorang tenaga medis, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat mereka berikan kepada pasien. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka dalam melakukan diagnosis yang akurat, menangani masalah kesehatan dengan efektif, serta kecepatan dalam menangani setiap kasus yang muncul. Selain itu, pengalaman kerja juga memungkinkan tenaga medis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai kondisi medis dan bagaimana cara terbaik untuk menanganinya. Mereka telah melalui berbagai kasus dan situasi selama bertahun-tahun, sehingga memiliki pengetahuan dan keahlian yang luas dalam bidang medis. Hal ini membuat mereka menjadi lebih percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan memberikan solusi yang lebih baik terhadap masalah kesehatan yang dihadapi. Sebagai kesimpulan, penting bagi RS Muhammadiyah Kota Bandung untuk memperhatikan pengalaman kerja para tenaga medis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien BPJS. Memberikan kesempatan bagi para tenaga medis untuk terus mengembangkan pengalaman kerja mereka melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan juga dapat menjadi investasi yang berharga dalam meningkatkan standar pelayanan medis di rumah sakit tersebut.

Hasil diatas sejalan dengan penelitian dari Kamariyah *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan pengalaman dokter dan perawat tentang sistem pelayanan kesehatan BPJS adalah: 1) Prosedur pelayanan BPJS tidak berbeda dengan prosedur pelayanan Askes dan pengobatan gratis, 2) sistem pelayanan kesehatan BPJS lebih bermanfaat bagi masyarakat. 3) Sistem pelayanan BPJS menimbulkan permasalahan bagi pasien dan tenaga kesehatan 4) Petugas kesehatan menyelesaikan permasalahan secara langsung dan tidak langsung yang bersifat sementara dan, 5) Sistem pelayanan BPJS dirasakan berbeda-beda oleh masing-masing perawat dan dokter. Pemahaman terhadap sistem prosedur penerbitan asuransi berdampak pada sistem penerbitan asuransi itu sendiri dan perbedaan persepsi. nasihat; BPJS sebaiknya melakukan sosialisasi sistem pelayanan kesehatan, pemenuhan kebutuhan fasilitas penunjang dan penyelenggaraan SIM serta optimalisasi pelayanan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan ketersediaan fasilitas dan peralatan di RS Muhammadiyah Kota Bandung untuk pasien BPJS, dapat disimpulkan bahwa pihak rumah sakit telah melakukan upaya yang signifikan dalam memastikan pelayanan yang memadai bagi pasien BPJS. Para petugas kesehatan di RS Muhammadiyah secara konsisten memperbarui dan meningkatkan fasilitas serta peralatan medis mereka agar sesuai dengan standar terkini dan dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan pasien BPJS. Langkah-langkah yang diambil termasuk pembaruan dan perbaikan fasilitas serta peralatan secara teratur. Tujuan dari langkah-langkah ini adalah untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan terpenuhi dengan baik. Dengan melakukan pembaruan secara berkala, rumah sakit dapat mengikuti perkembangan teknologi dan standar pelayanan kesehatan yang terus berubah. Hal ini mencerminkan komitmen pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pasien, termasuk yang terdaftar dalam program BPJS.

Meskipun tidak secara eksplisit disebutkan, diasumsikan bahwa pihak rumah sakit juga melakukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan fasilitas dan peralatan yang mungkin berubah seiring waktu. Tindakan ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya memperbarui infrastruktur rumah sakit untuk tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan standar pelayanan kesehatan. Selain itu, respons positif dari salah satu pasien BPJS yang merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan menunjukkan bahwa upaya-upaya perbaikan dan pemeliharaan tersebut memberikan dampak positif bagi pengalaman pasien. Hal ini menegaskan bahwa pihak rumah sakit tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada kenyamanan dan kepuasan pasien selama mereka berada di rumah sakit. Penting untuk dicatat bahwa kenyamanan dan kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam evaluasi kinerja pelayanan kesehatan. Dengan memastikan bahwa fasilitas dan peralatan yang tersedia memenuhi standar yang diperlukan dan memberikan kenyamanan bagi pasien, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung penyembuhan dan pemulihan pasien.

Secara keseluruhan, kesimpulan dari jawaban wawancara ini menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung telah berhasil menjaga ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien BPJS. Upaya-upaya ini mencerminkan komitmen pihak rumah sakit dalam meningkatkan standar pelayanan

kesehatan dan memberikan pengalaman yang positif bagi setiap pasien yang datang. Dalam konteks lebih luas, upaya ini juga merupakan bagian dari komitmen yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk yang bergantung pada program BPJS. Dengan menjaga ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai, RS Muhammadiyah Kota Bandung membantu memastikan bahwa akses terhadap pelayanan kesehatan tidak terhambat oleh kendala infrastruktur. Hal ini juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dalam bidang kesehatan, di mana setiap individu memiliki akses yang adil dan merata terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Ayuning (2021) dimana hasil pengujian hipotesis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien yaitu $t_{hitung} = 0,597$. Menunjukkan bahwa hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien adalah positif dan agak rendah. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,364 > 2,000$) yang artinya tolak H_0 terima H_a . Menunjukkan bahwa, hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien telah teruji. R^2 (R^2) = 0,357, menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 35,70 %. Sedangkan sisanya 0,643 atau 64,30 % dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi sederhana $Y = 13,981 + 0,666 X_1$. Dapat diprediksi berapa besar pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien. Apabila variabel fasilitas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,666 atau 66,60 %. $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,502 > 4,000$). Menunjukkan bahwa, model regresi linier sederhana pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien signifikan dan memiliki kebermaknaan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga medis di rumah sakit tersebut menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap etika profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Faktor-faktor utama yang muncul dalam wawancara adalah sikap empati, integritas, dan penghargaan terhadap hak-hak pasien. Sikap empati merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang menunjukkan kepedulian dan kehangatan dalam berinteraksi dengan pasien. Tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung menunjukkan sikap empati yang tinggi, yang tercermin dalam wawancara mereka. Sikap ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan psikologis pasien, tetapi juga membangun hubungan yang baik antara tenaga medis dan pasien, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Integritas adalah prinsip moral yang mendasari praktik medis yang baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung mengutamakan integritas dalam setiap tindakan medis yang mereka lakukan. Mereka mematuhi kode etik yang berlaku dan menjaga standar moral yang tinggi dalam praktik medis sehari-hari. Keberadaan integritas ini mencerminkan budaya organisasi yang kuat di rumah sakit tersebut, di mana nilai-nilai etika profesional ditanamkan dan dijunjung tinggi oleh semua anggota tim medis.

Kode etik yang ketat menjadi pedoman bagi tenaga medis dalam menjalankan tugas mereka. Wawancara menegaskan bahwa tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung memahami dan mematuhi kode etik tersebut dengan sungguh-sungguh. Mereka menyadari bahwa kepatuhan terhadap kode etik merupakan aspek yang tidak dapat dikompromikan dalam praktik medis yang profesional. Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pelayanan kepada pasien BPJS tidak hanya dipandang sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai tanggung jawab moral yang harus diemban dengan sepenuh hati. Pengutamaan kepentingan pasien dan menjaga kerahasiaan informasi medis menjadi fokus utama dalam praktik medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Dalam konteks analisis kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS, kepatuhan terhadap etika profesional menjadi faktor yang sangat penting. Sikap yang ditunjukkan oleh tenaga medis tersebut tidak hanya memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, pengelola rumah sakit perlu terus mendorong dan memperkuat budaya organisasi yang memprioritaskan etika profesional sebagai bagian integral dari praktik medis sehari-hari.

Sejalan dengan penelitian dari Pramana *et al.*, (2018) bahwa hasil dari penelitian ini yaitu tentang hak dan kewajiban rumah sakit dan peserta BPJS Kesehatan dengan kepatuhan hukum dan sanksi hukum yang baik, aspek persuasi dinilai dari tingkat keunggulan relatif yang tinggi, kompatibilitas yang tinggi, kompleksitas yang rendah, kemampuan uji coba yang tinggi, dan kemampuan observasi yang tinggi sehingga menghasilkan keputusan. pihak terkait untuk mengadopsi pembentukan unit pengganti BPJS Kesehatan Pusat yang diubah namanya menjadi SIPP sebagai bentuk upaya kepatuhan hukum pasien peserta BPJS di RSUD Ungaran dan kebutuhan rumah sakit. Selain itu, terdapat 4 unsur difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi berupa internal dan eksternal, waktu perencanaan dan pelaksanaan, dan sistem sosial yang menjadi pihak yang terlibat. Hasil penelitian menyarankan agar dibahas lebih lanjut mengenai adopsi unit layanan hukum regulator BPJS sebagai pengganti BPJS Kesehatan pusat yang menangani segala urusan mengenai BPJS Kesehatan.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di RS Muhammadiyah Kota Bandung cenderung tinggi. Ini mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi para pasien BPJS. Walaupun ada beberapa kekurangan yang disoroti oleh beberapa responden, seperti yang diutarakan dalam salah satu jawaban wawancara, namun secara keseluruhan, pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini menandakan bahwa meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, RS Muhammadiyah Kota Bandung telah berhasil memberikan layanan yang cukup memuaskan bagi para pasien BPJS. Selanjutnya, beberapa jawaban juga menyoroti upaya yang dilakukan oleh rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, melakukan survei kepuasan pasien secara rutin dan mengambil masukan dari pasien untuk perbaikan selanjutnya. Hal ini menunjukkan

komitmen RS Muhammadiyah Kota Bandung untuk terus meningkatkan pelayanannya demi memenuhi harapan pasien. Tindakan ini penting karena dapat membantu rumah sakit untuk mengetahui area-area yang perlu diperbaiki dan menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Dari keseluruhan jawaban, dapat disimpulkan bahwa meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, RS Muhammadiyah Kota Bandung berhasil mencapai tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari pasien BPJS. Hal ini merupakan indikasi bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah memberikan dampak positif bagi pengalaman pasien BPJS di RS tersebut. Hasil wawancara ini memiliki implikasi yang penting bagi penelitian ini. Pertama, penelitian ini memperkuat asumsi bahwa tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan mereka. Kedua, hasil wawancara ini juga menyoroti pentingnya melibatkan pasien dalam proses perbaikan pelayanan. Dengan mendengarkan masukan dan umpan balik dari pasien, rumah sakit dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Penelitian dari Ramadhan (2023) menyatakan bahwa hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh hasil uji T bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kegiatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien untuk meningkatkan status kesehatan atau usaha – usaha pencegahan, diagnosis, terapi pemulihan atau penyembuhan penyakit.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesadaran yang kuat akan pentingnya meminimalkan waktu tunggu pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Meskipun waktu tunggu rata-rata berkisar antara 30-45 menit, upaya untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan terus dilakukan oleh pihak rumah sakit. Sebagian besar responden menyatakan bahwa peningkatan efisiensi dilakukan melalui pengaturan yang lebih baik serta peningkatan kapasitas pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen yang tinggi dari RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam memperbaiki kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS. Meskipun demikian, beberapa responden mengakui bahwa terkadang waktu tunggu masih cukup lama. Namun, hal ini tidak membuat semangat untuk memperbaiki situasi tersebut surut. Sebaliknya, pihak rumah sakit terus berupaya untuk melakukan evaluasi dan perbaikan guna meminimalkan waktu tunggu sebisa mungkin. Kesadaran akan pentingnya memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pasien menjadi salah satu pendorong utama dalam upaya ini.

Komitmen RS Muhammadiyah Kota Bandung terhadap pelayanan yang berkualitas tercermin dalam upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan medis. Meskipun tantangan dalam mengelola waktu tunggu pasien BPJS masih ada, pihak rumah sakit tidak menyerah dan terus berupaya untuk mengatasinya. Ini menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung tidak hanya berfokus pada pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga pada aspek efisiensi dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam konteks penelitian ini, analisis kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung menggambarkan sebuah proses yang dinamis dan terus berkembang. Upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan medis tidak pernah berhenti, dan pihak rumah sakit terus berupaya untuk mencari solusi terbaik guna memenuhi kebutuhan pasien dengan sebaik mungkin. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang situasi saat ini, tetapi juga memberikan arahan bagi perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang.

Penelitian dari Wowor & Siswati (2022) menyatakan bahwa Pelayanan yang baik, berkualitas dan tepat waktu adalah suatu harapan dari pasien. Cepat dan lamanya pelayanan rumah sakit sangat berpengaruh pada kunjungan pasien, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan komplain dari pasien. Rerata waktu tunggu pelayanan pasien BPJS Klinik saraf RS. St. Carolus selama 68 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Penyebab dari lama waktu tunggu dikarenakan jadwal praktek dokter di luar rumah sakit, konsultasi pasien di ruang dokter spesialis dan tidak adanya SPO ketetapan standar waktu tunggu. Lama waktu tunggu untuk pasien di klinik saraf masih terdapat banyak pasien yang harus menunggu dengan waktu yang lama (>60 menit). Sehingga pasien mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan. Pelayanan akan baik jika waktu tunggu pasien memenuhi standar (≤ 60 menit) dan pasien akan mengalami kepuasan dan membuat pasien nyaman jika datang berobat kembali. Untuk terwujudnya pelayanan yang baik dan waktu tunggu memenuhi standar maka rumah sakit harus membuat SPO dan pembaharuan SPO kembali sehingga petugas di bagian klinik saraf dapat memperhatikan waktu tunggu pasien yang datang berobat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa respon tersebut dianggap sangat cepat dan responsif oleh pasien BPJS. Pertama-tama, dapat disimpulkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung memiliki sistem yang efisien dan terorganisir. Sistem ini memungkinkan pasien untuk memberikan masukan secara langsung dan mendapatkan tanggapan dengan cepat. Konsistensi dalam jawaban dari responden menunjukkan bahwa RS ini memiliki prosedur yang terstruktur untuk merespon setiap permintaan atau keluhan pasien. Kepatuhan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien BPJS menjadi bagian penting dalam analisis kinerja pelayanan tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Selanjutnya, respons yang cepat dan efektif dari tenaga medis memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka akan mendapatkan perhatian yang baik dan solusi atas setiap masalah yang mereka hadapi. Hal ini menegaskan komitmen RS Muhammadiyah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pasien, termasuk yang menggunakan BPJS. Respons yang cepat juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien selama berada di rumah sakit. Selain itu, adanya sistem yang terstruktur dan efisien dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien BPJS menegaskan

bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung berusaha untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan pasien selama berada di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa RS tersebut tidak hanya berfokus pada pelayanan medis tetapi juga pada aspek-aspek lain yang memengaruhi pengalaman pasien selama berada di rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah Kota Bandung memiliki kinerja pelayanan tenaga medis yang baik terhadap pasien BPJS. Fokus utama pada respon yang cepat, efisien, dan terstruktur terhadap setiap kebutuhan dan keluhan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Respons yang cepat juga dapat menjaga reputasi positif rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam konteks penelitian ini, kecepatan respon menjadi faktor kunci yang dapat membedakan pelayanan RS Muhammadiyah Kota Bandung dari rumah sakit lainnya. Kecepatan ini tidak hanya mencakup respons terhadap kebutuhan medis pasien tetapi juga respons terhadap keluhan dan masukan yang diberikan oleh pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kecepatan respon ini agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan lebih baik di masa depan.

Kumaladewi *et al.*, (2021) menyatakan bahwa dalam kondisi respon time, petugas IGD khususnya perawat dituntut untuk dapat segera memberikan penanganan yang cepat, tepat dan holistik. Oleh karena itu penanganan pasien sesuai prioritas dan peran perawat dalam respon time dapat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan gawat darurat yang selanjutnya memberikan feedback yaitu adanya kepuasan pasien.

Kesimpulan

Langkah penting dalam memperbaiki pelayanan pihak rumah sakit terhadap pasien BPJS tentunya diawali dari beberapa aspek yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan rumah sakit dalam menangani berbagai keluhan pasien. Berikut beberapa poin yang dapat saya simpulkan: Kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung cukup baik, terutama dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh tim medis. Namun, tetap diperlukan upaya terus-menerus untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal. Kesesuaian pelayanan dari tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien BPJS. Meskipun telah ada upaya yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, upaya terus dilakukan untuk memastikan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien BPJS secara menyeluruh. Kualitas komunikasi dan interaksi tenaga medis di RS Muhammadiyah Kota Bandung dengan pasien BPJS sangat baik. Pendekatan yang humanis dan penuh empati menjadi landasan dalam memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi semua pasien, sesuai dengan prinsip-prinsip etika medis yang tinggi. Pengalaman kerja tenaga medis memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. Semakin berpengalaman seorang tenaga medis, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat mereka berikan kepada pasien, dengan kemampuan diagnosis, penanganan masalah, dan kecepatan dalam menangani setiap kasus yang semakin meningkat. RS Muhammadiyah Kota Bandung telah berhasil menjaga ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien BPJS. Upaya-upaya ini mencerminkan komitmen pihak rumah sakit dalam meningkatkan standar pelayanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang positif bagi setiap pasien yang datang. Kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung, aspek kepatuhan terhadap etika profesional menjadi salah satu poin yang sangat penting. Sikap yang ditunjukkan oleh tenaga medis tersebut menjadi modal utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit tersebut. Tenaga Medis RS Muhammadiyah Kota Bandung berhasil mencapai tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari pasien BPJS. Hal ini merupakan indikasi bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah memberikan dampak positif bagi pengalaman pasien BPJS di RS tersebut. RS Muhammadiyah Kota Bandung memiliki kinerja pelayanan tenaga medis yang baik terhadap pasien BPJS, dengan fokus utama pada respon yang cepat, efisien, dan terstruktur terhadap setiap kebutuhan dan keluhan pasien. Hal ini tentu menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien serta menjaga reputasi positif rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sebagian besar pasien menyatakan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga harus ditingkatkan kembali dalam beberapa aspek seperti keramahan dan ketepatan jadwal visit pasien serta memperbaiki komunikasi terkait tindakan perawatan kepada pasien maupun keluarga pasien.

Saran

Bagi Institusi/Rumah Sakit Untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan tenaga medis dalam melayani pasien BPJS untuk meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi layanan. Bagi Tenaga Medis Untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan konsumen sehingga terjadi hubungan emosional yang baik dengan konsumen dan meningkatkan keramahan. Meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan konsumen dan memperhatikan serta menjelaskan terkait keluhan dan tindakan medis yang dilakukan. Bagi Pasien Untuk turut aktif memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima kepada pihak rumah sakit untuk membantu perbaikan sistem pelayanan bagi pasien

BPJS di masa depan. Kepada petugas bagian administrasi untuk lebih meningkatkan Pelayanan konsumen dengan tidak memandang dari penampilan awal pasien dan keluarga pasien. Serta Staff Administrasi juga harus bersikap dan berperilaku ramah terhadap pasien terutama lansia. Maka dari itu disarankan juga untuk pihak kepala bagian administrasi lebih sigap lagi menilai dan melihat kinerja staffnya agar pelayanan terhadap pasien BPJS cukup puas akan pelayanan yang diberikan. Kepada dokter untuk dapat melakukan visit secara tepat jadwal dan meningkatkan keramah-tamahan serta menjelaskan terkait keluhan Dan tindakan medis yang dilakukan Bagi Peneliti Lainnya. Untuk terus meneliti dan analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam dalam pengembangan kebijakan dan praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan universal.

Referensi

- Amraeni, Y., & Nirwan, M. (2021). Sosial Budaya Kesehatan Dan Lingkungan Masyarakat Pesisir Dan Tambang.
- Anggraini, A. R., & Oliver, J. (2019). Pengaruh Pengeluaran Pemerintah Sektor Pendidikan Dan Kesehatan Terhadap Indeks Pembangunan Manusia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Antonsdottir, Rushton, & Nelson. (2021). Burnout and moral resilience in interdisciplinary healthcare professionals. *Journal of Clinical Nursing*.
- Blackstone, K., Dinescu, A., Currie-Gill, B., Ramsey-Lucas, C. A., Wilson, M. S., Laramie, J. A., & Watson, P. (2020). Healing moral injury of seriously ill Vietnam veterans: a Veterans Affairs (VA) and National Hospice Palliative Care Organization (NHPCO) collaboration (FR456). *Journal of pain and symptom management*, 59(2), 475.
- Can, & Avcin. (2021). *Examining the Stress, Coping and Trust Levels of Turkish Healthcare Professionals During the COVID-19 Pandemic Process*. J Relig Health.
- Efthymiou, Rovithis, & Kalaitzaki. (2022). *The Perspectives on Barriers and Facilitators in Communication by the Healthcare Professionals and Older Healthcare Users: The Role of Health Literacy*. J. Psychol. Psychother. Res.
- Engen, Bonfrer, & Ahaus. (2022). *Value-Based Healthcare From the Perspective of the Healthcare Professional: A Systematic Literature Review*. Front. Public Health.
- Fathimah, R. Y. (2020). *Forecasting Indikator Bed Occupancy Rate (BOR), Average Length of Stay (ALOS) dan Bed Turn Over (BTO) Sampai dengan tahun 2030 di Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*. Doctoral Dissertation.
- Kulmala, Rosenberg, & Ngandu. (2021). Facilitators and barriers to implementing lifestyle intervention programme to prevent cognitive decline. *European Journal of Public Health*.
- Setiawan, F. E., Supriyanto, S., Ernawati, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of public health research*, 9.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Ubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal EduNursing*, 5(1), 62-76
- Yulianti, L., Aiki, A., Siska, D., & Rahmat, S. (2023). Etika Antar Tenaga Medis Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan. 4(2), 131-137.

{