



KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT PUTRI HIJAU MEDAN DITINJAU DARI FASILITAS BPJS KESEHATAN DAN BPJS KETENAGAKERJAAN

Sari Selvi Julianti

Universitas Dharmawangsa

Jl. Kol. Yos Sudarso No.224 Kota Medan, Sumatera Utara 20115

selvi.sari@hotmail.com

Published: 12 Apr' 2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh : (1) fasilitas BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit Putri Hijau Medan, (2) fasilitas BPJS ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit Putri Hijau Medan, (3) fasilitas BPJS Kesehatan dan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit Putri Hijau Medan, (4) persentase fasilitas BPJS Kesehatan dan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit Putri Hijau Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah pasien RS Putri Hijau Medan sebanyak 250 pasien. Sampel ditetapkan menggunakan metode Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 154 orang. Analisis data menggunakan regresi linier berganda yang sebelumnya telah dilakukan uji asumsi klasik. Selanjutnya dilakukan uji t parsial, uji Anova dan uji koefisien determinan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Fasilitas BPJS Kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan (2) Fasilitas BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. (3) Fasilitas BPJS Kesehatan dan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. (4) Sebesar 27,4% variabel fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Sedangkan sisanya sebesar 72,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas BPJS Kesehatan, Fasilitas BPJS Ketenagakerjaan, Kualitas Pelayanan.

Abstract

This research aims to determine the influence of: (1) BPJS health facilities on the quality of services at Putri Hijau Medan hospital, (2) BPJS employment facilities on service quality at Putri Hijau Medan hospital, (3) BPJS Health facilities and BPJS Employment facilities on the quality of Putri Hijau Medan hospital services, (4) the percentage of BPJS Health facilities and BPJS Employment facilities on the quality of Putri Hijau Medan hospital services. This research is a quantitative research In this research, the population is 250 patients of Putri Hijau Medan Hospital. The sample was determined using the Slovin method with a total sample of 154 people. Data analysis used multiple linear regression that had previously been tested for classical assumptions. Furthermore, a partial t test, Anova test and determinant coefficient test were carried out. The results of this research show that (1) BPJS Health Facilities have a significant influence on the quality of service at Putri Hijau Medan Hospital (2) BPJS Employment Facilities have a significant influence on the quality of service at Putri Hijau Medan Hospital. (3) BPJS Health facilities and BPJS Employment facilities have a significant influence on the quality of service at Putri Hijau Medan Hospital. (4) As much as 27.4% of the variables of BPJS health facilities and BPJS employment facilities have a significant influence on the quality of service at Putri Hijau Hospital Medan. While the remaining 72.6% was explained by other variables not included in this research.

Keywords: *BPJS Health Facilities, BPJS Employment Facilities, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Konsep kesatuan upaya kesehatan menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit. Karena, rumah sakit merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Berdasarkan SK Kasad Nomor: Skep/189/IV/2000, rumah sakit TNI adalah sebuah lembaga kesehatan Tentara Nasional Indonesia yang memiliki organisasi, staff dan fasilitas medis yang tetap dan dapat memberikan pelayanan kesehatan di bidang preventif, kuratif dan rehabilitatif medis terbatas kepada anggota TNI dan PNS beserta keluarganya. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang diselenggarakan pada semua bidang kehidupan. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu tujuan nasional adalah memajukan kesejahteraan bangsa, yang berarti memenuhi kebutuhan dasar manusia, yakni selain pangan, sandang, pangan, pendidikan, lapangan kerja dan ketentraman hidup, ada juga yaitu kesehatan.

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk merupakan tujuan pembangunan kesehatan dan juga menjadi tanggung jawab seluruh masyarakat Indonesia, pemerintah dan swasta untuk terwujudnya derajat kesehatan optimal. Dengan demikian, pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya utama untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang pada gilirannya mendukung percepatan pencapaian sasaran pembangunan kesehatan, sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Solechan (2019) menyatakan pelayanan masyarakat (*public service*) sangat strategis karena dapat menentukan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang merupakan bentuk daripada pelayanan publik.

Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk pencegahan penyakit (preventif), peningkatan kesehatan (promotif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitative), yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Rumah Sakit Tk.II Putri Hijau Medan merupakan Rumah Sakit di wilayah kerja Kodam I/BB dengan susunan Organisasi telah ditetapkan berdasarkan SK Kasad Nomor Skep/69/XII/2004 tentang organisasi dan tugas Kodam I/BB termasuk Rumah Sakit Tk.II Putri Hijau dan termasuk ke dalam klarifikasi Rumah Sakit kelas B. Rumah sakit ini termasuk besar dimana memiliki kapasitas tempat tidur pada ruang rawat inap sebanyak 226 tempat tidur. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan, dengan demikian pemerintah wajib menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. BPJS merupakan program yang diselenggarakan pemerintah untuk pemerataan pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Namun, masih banyak fasilitas pelayanan BPJS kesehatan yang tidak maksimal dilakukan pihak rumah sakit.

Dalam operasionalnya, RS. Putri Hijau masih banyak memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS. Banyak peserta BPJS yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS bermasalah, yakni adanya keterbatasan pelayanan di rumah sakit seperti alat- alat medis yang masih kurang, di ruang bayi belum tersedianya alat bantu nafas yang sangat dibutuhkan sehingga kasus rujukan bayi ke rumah sakit lain masih tinggi demikian juga dengan pengadaan obat obatan. Selain itu

keluhan lain yang sering disampaikan peserta BPJS yang sering terjadi adalah sistem antrian, ketersediaan tempat tidur untuk rawat inap, dan prosedur panjang yang menyulitkan layanan hemodialisa atau cuci darah.

Pemerintah berjanji kepada para pekerja dan anggota keluarganya akan masa depan kesejahteraan melalui BPJS ketenagakerjaan sebagaimana terdapat pada Undang - Undang Dasar 1945 Pasal 28 H yang menyatakan bahwa tenaga kerja berhak atas jaminan sosial tenaga kerja yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Hal ini juga relevan dengan Undang - Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja menekankan bahwa tenaga kerja merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja, guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian, tenaga kerja dikatakan sejahtera jika mendapatkan sesuai haknya yang salah satunya diikuti dalam program atau kebijakan yang ada di dalam BPJS Ketenagakerjaan yaitu dengan mendapatkan jaminan sosial berupa fasilitas Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun. Selain itu Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 19 Tahun 2015 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua, menjelaskan perhitungan iuran BPJS Ketenagakerjaan sesuai Undang Undang yang berlaku dihitung berdasarkan persentase dari upah keseluruhan sebulan yang diterima tenaga kerja. Namun pada faktanya masih banyak perusahaan yang tidak mendaftarkan tenaga kerjanya untuk mendapatkan fasilitas BPJS ketenagakerjaan. Hal tersebut dikarenakan perusahaan tidak bisa mendaftarkan pekerjanya karena perekonomian belum stabil dan persaingan usaha yang cukup tinggi sehingga mengurangi pendapatan, kemudian iuran BPJS menjadi beban seiring dengan tuntutan tenaga kerja yang selalu meminta agar jumlah upah terus ditingkatkan.

Rumah Sakit (RS) Putri Hijau Medan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pegawai RS. Kinerja pegawai menjadi tolak ukur apa yang telah dilakukan RS sebagai pelaksana dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggung terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya sangat mendukung keberhasilan RS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sumual (2017), syarat yang harus dipenuhi suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Wahyuningtyastutik (2020) menyatakan rumah sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, dan pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian rumah sakit Putri Hijau Medan harus mampu memahami perilaku konsumen karena kelangsungan hidup Rumah Sakit Putri Hijau bergantung sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Salah satu hal yang harus diperhatikan adalah hak yang diberikan kepada pegawai termasuk hak mendapatkan fasilitas BPJS Kesehatan dan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan. BPJS harus menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan wajib memublikasikannya secara jelas dan luas. BPJS harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi & Wibawa, (2019), menyimpulkan kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit di pulau Jawa dan luar pula Jawa pada umumnya sudah cukup baik. Selain itu, hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Kurniawan, dkk. (2021) menyimpulkan kualitas pelayanan

yang diterima pasien pengguna BPJS rumah sakit daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dinilai baik yang tergambar dari 5 dimensi, yaitu: dimensi reliabilitas, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi *tangibles*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Tazkiya, dkk. (2019) menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan citra rumah sakit berpengaruh sebesar 59% terhadap kepuasan pengguna kartu BPJS di rumah sakit Dr. Oen Surakarta.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit Putri Hijau Medan ditinjau dari fasilitas BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan dengan menetapkan judul **“Pengaruh Fasilitas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Putri Hijau Medan”**

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan yang beralamat di Jl. Putri Hijau No. 17 Kecamatan Medan Barat.. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah pasien RS Putri Hijau Medan sebanyak 250 pasien periode Juni 2021 hingga Juli 2021. Peneliti menetapkan sampel dengan taraf kesalahan 5% menggunakan metode sampel Slovin, sehingga diperoleh sampel sebanyak 154 orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang menggunakan metode kuantitatif, yaitu data yang berhubungan dengan angka-angka, yang datanya diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan tenaga kesehatan dan pasien di RS Putri Hijau Medan. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis berdasarkan indikator pada Tabel 1.

Tabel 1. Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional variabel	Indikator
Fasilitas BPJS Kesehatan (X_1)	Fasilitas BPJS kesehatan (Faskes) adalah fasilitas kesehatan yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat. (Idris, 2014)	Konsultasi dokter Fasilitas pemeriksaan penunjang Ketersediaan obat formularium nasional Bahan dan alat medis Ruang perawatan pasien
Fasilitas BPJS Ketenagakerjaan (X_2)	Badan hukum publik yang menyediakan jaminan kecelakaan kerja dan jaminan hari tua (Pasal 6 ayat 2, UU BPJS)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan kecelakaan kerja • Jaminan hari tua
Kualitas Pelayanan (Y)	Tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir, 2017:47)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Keandalan (<i>Reliability</i>) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Jaminan (<i>Assurance</i>) Empati (<i>Empathy</i>)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tahapan-tahapan yakni: Uji validitas dan reliabilitas instrument ; analisis regresi linier berganda ; uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas) ; uji t ; uji F (Anova) dan uji koefisien determinasi (R^2).

HASIL

Sebelum instrumen penelitian diberikan kepada sampel, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas instrumen kepada 33 orang pegawai di Rumah Sakit Mitra Sejati karena

memiliki karakteristik yang sama pada sampel yakni sama – sama berada pada pelayanan kesehatan.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak, Peneliti melakukan uji normalitas data. Hasil uji normalitas data disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		154
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	7.71848420
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.047
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.746

Pada Tabel 2 diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah $0,746 > 0,05$. Dengan demikian disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak dalam model regresi, Peneliti melakukan uji multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	Variabel_X1	.976	1.024
	Variabel_X2	.976	1.024

Dari hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF $< 10,00$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Artinya, tidak terdapat korelasi di antara sejumlah variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, Peneliti melakukan uji multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Sig.
	(Constant)	.810
1	Variabel_X1	.489
	Variabel_X2	.522

Dari hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 4 dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel X_1 dan X_2 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel *independent* (variabel bebas atau X) terhadap variabel *dependent* (variabel terikat atau Y), Peneliti melakukan analisis Regresi Linier Berganda. Adapun *output* hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		B	Std. Error
	(Constant)	25.801	7.036
1	Variabel_X1	.511	.086
	Variabel_X2	.650	.174

Sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 25,801 + 0,511 X_1 + 0,650 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat dianalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap dependen, yaitu :

- Nilai konstanta bertanda positif artinya kualitas pelayanan sebesar konstanta tersebut jika fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.
- Koefisien regresi variabel fasilitas BPJS kesehatan (X_1) menunjukkan bahwa variabel fasilitas BPJS kesehatan memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan fasilitas BPJS Kesehatan akan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.
- Koefisien regresi variabel motivasi (X_2) menunjukkan bahwa variabel fasilitas BPJS ketenagakerjaan memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa setiap dilakukan peningkatan fasilitas BPJS ketenagakerjaan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.

3. Uji t parsial

Untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial, Peneliti melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun *output* hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Output Uji t Parsial

Model		t	Sig.
	(Constant)	3.667	.000
1	Variabel_X1	5.919	.000
	Variabel_X2	3.724	.000

Hasil pengujian pada Tabel 6, melihat hasil t_{hitung} pada variabel fasilitas BPJS kesehatan (X_1) adalah 5,919 dengan nilai t_{tabel} adalah 1,65501. Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga variabel fasilitas BPJS kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Begitu pula melihat hasil t_{hitung} pada variabel fasilitas BPJS ketenagakerjaan (X_2) adalah 3,724 dengan nilai t_{tabel} adalah 1,65501. Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga variabel fasilitas BPJS

ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.

4. Uji F (Anova)

Uji F (anova) dilakukan untuk melihat pengaruh semua variabel bebasnya yaitu fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan terhadap variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan

Tabel 7. Output Uji F (Anova)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	3446.149	2	1723.074	28.545	.000 ^b
1	Residual	9114.975	151	60.364		
	Total	12561.123	153			

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi yaitu 0,00 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Selain itu diperoleh pula F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($28,545 > 2,66$). Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan dan hal ini sesuai dengan ekspektasi penelitian.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada penelitian ini peneliti melakukan pula uji koefisien determinasi (R^2) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.524 ^a	.274	.265	7.769

Berdasarkan Tabel 8, pada R Square diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,274 yang berarti sebesar 27,4% variabel fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Sedangkan sisanya 72,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama yang optimal. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan meliputi ketersediaan ruang perawatan yang tertata dengan rapi dan nyaman serta telah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap sesuai dengan kriteria pelayanan kesehatan. Selain itu juga dilihat dari penampilan dokter dan perawat yang bersih dan rapi serta tanggap dan memberikan perhatian yang penuh terhadap perawatan pasien. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi & Wibawa, (2019), menyimpulkan kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit di pulau Jawa dan luar pulau Jawa

pada umumnya sudah cukup baik. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama penyelenggara karena merupakan salah satu hak mendasar masyarakat serta penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah, sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan fasilitas kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu fungsi BPJS Kesehatan adalah memilih dan menyeleksi fasilitas kesehatan mitra agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) terstandar. Pemetaan fasilitas kesehatan ini penting dilakukan karena di satu sisi, di kota-kota besar khususnya, fasilitas kesehatan sangat mudah diakses dan dilengkapi sarana prasarana canggih.

2. Pengaruh Fasilitas BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan

Banyaknya jumlah penduduk yang ada di Indonesia, membawa dampak berlimpahnya tenaga kerja. Dengan tingginya jumlah tenaga kerja, maka penyedia kerja atau perusahaan, instansi, ataupun swasta memiliki peluang untuk mendapatkan sumber daya manusia atau SDM yang memadai bagi produktivitas mereka. Tenaga kerja wajib menjunjung tinggi profesionalitas sebagai pekerja. Maka seorang pekerja memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi setiap kebutuhan dan peraturan pemberi kerja. Dengan kriteria seperti inilah, para pekerja berhak untuk menuntut adanya pemenuhan akan haknya sebagai pekerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga yang memberikan jaminan sosial di Indonesia. Dimana badan ini memberikan perlindungan hak dan kewajiban bagi para pekerja untuk mengatasi terjadinya suatu risiko dan di dalam penyelenggaraannya menerapkan penggunaan mekanisme asuransi sosial. Kualitas Pelayanan untuk mendapatkan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan yang paling optimal ada pada kemampuan pegawai yang memiliki kehandalan agar dapat dikatakan efektif. Rumah sakit Putri Hijau Medan dalam memberikan produk-produk dan pelayan kepada pelanggan tentunya diberikan dalam skema pelayanan publik, dimana pelayanan publik itu sendiri adalah pelayanan yang diberikan kepada pada pekerja yang telah menjadi pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan yang diberikan dengan adil, berkualitas, setara dan bertanggung jawab. Hal-hal tersebut juga diperhatikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, sehingga tidak hanya fokus pada pelayanan jaminan namun juga menyeluruh pada segala aspek yang ada.

3. Pengaruh Fasilitas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah bentuk perlindungan yang diberikan pemerintah. Dengan kartu ini para pekerja dapat berobat dan mempunyai tabungan saat masa pensiun nanti. Jaminan sosial yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atau buruh adalah merupakan kewajiban yang harus disesuaikan dengan kebutuhan. Sudah menjadi kodrat, bahwa manusia itu berkeluarga dan berkewajiban menanggung keluarganya. Oleh karenanya, kesejahteraan yang dikembangkan bukan hanya bagi tenaga kerja sendiri, tetapi juga bagi keluarganya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam arti luas, yang harus tetap terpelihara termasuk pada saat tenaga kerja kehilangan sebagian atau seluruh penghasilannya sebagai akibat terjadinya resiko- resiko sosial antara lain kecelakaan kerja, sakit, meninggal dunia, dan hari tua. Resiko-resiko sosial tersebut apabila tidak ada yang menanganinya, menjamin, melindungi para pekerja dari resiko-resiko tersebut pasti pekerja akan kesulitan untuk mendapatkan biaya perawatan dan pengobatannya, agar para pekerja bisa merasa lebih aman dalam melaksanakan pekerjaannya, sudah sepantasnya mereka mendapat perlindungan hukum yang memadai. Dengan demikian fasilitas – fasilitas yang dapat diperoleh

pegawai tentunya akan mampu menciptakan ketenangan bagi tenaga kerja dalam melaksanakan pekerjaannya karena berbagai resiko yang dapat dialami oleh pekerja dan berdampak pada dirinya maupun keluarganya sudah dijamin oleh Pemerintah. Dengan demikian pekerja, khususnya di Rumah Sakit Putri Hijau Medan dapat terfokus untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal untuk semua pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah di jabarkan sebelumnya maka dapat disimpulkan:

- Fasilitas BPJS Kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.
- Fasilitas BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan..
- Fasilitas BPJS Kesehatan dan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan.
- Sebesar 27,4% variabel fasilitas BPJS kesehatan dan fasilitas BPJS ketenagakerjaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan. Sedangkan sisanya sebesar 72,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwi Miswara, R., & Wibawa, S. (2019). Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 13–24.
- Kurniawan, M. I., Heriyanto, M., & S, H. T. R. F. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta Bpjs Kesehatan Kelas Ii Yang Berada Di Ruangan Mawar Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul*, 2(1), 27-35.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 19 Tahun 2015 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua
- Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian.
- SK Kasad Nomor: Skep/189/IV/2000, Tentang Rumah Sakit TNI
- SK Kasad Nomor Skep/69/XII/2004 Tentang Organisasi dan Tugas Kodam I/BB
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696.
- Sumual, Tineke Evie Meggy. (2017). *Manajemen Sumber Daya*. Edisi Revisi. Jawa Timur: R.A.De.Rozarie.
- Tazkiya, F. H., Wulan, I. A. D. P., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta, *Edunomika*, 3(2), 485–492.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang - Undang Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- Wahyuningtyastutik, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1486–1499.