



Pelayanan Prima Pasien Kelas 1 BPJS pada Masa Pandemi COVID 19 di Rumah Sakit Bhayangkara Padang

Nazirwan¹, Lisa Dahlia²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah Padang

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah Padang

Correspondence Email:nazirwan360@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out how the efforts of the Bhayangkara Padang Hospital are to improve the excellent service for class 1 BPJS patients during the Covid 19 pandemic at the Bhayangkara Padang Hospital. This study uses qualitative methods, with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of the study showed that the Bhayangkara Padang Hospital in providing services has been running well and is guided by the SOP (Standard Operating Procedure) that has been established. The efforts made by officers, both medical and non-medical in providing services to class I BPJS patients in achieving excellent service can be said to have been running and successful with achievement rates of up to 90%. Efforts made to overcome problems in excellent service to class I BPJS patients during the covid 19 pandemic at the Bhayangkara hospital, were to make agreements with patients and patient families regarding the absence of patient visiting hours during the covid 19 pandemic, namely by implementing a contract or informed concern signed by the patient's family.

Keywords : Services during the Pandemic, obstacles, efforts, patient satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya pihak rumah sakit Bhayangkara Padang dalam meningkatkan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan rumah sakit Bhayangkara Padang dalam memberikan pelayanan telah berjalan dengan baik dan berpedoman pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Usaha-usaha yang dilakukan petugas, baik medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS kelas I dalam mencapai pelayanan prima bisa dikatakan telah berjalan dan berhasil dengan angka capaian hingga 90%. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah dalam pelayanan prima pada pasien BPJS kelas I pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara, adalah dengan membuat perjanjian dengan pasien dan keluarga pasien mengenai tidak adanya jam kunjungan pasien pada masa pandemi covid 19, yaitu dengan menerapkan kontrak atau informed concern yang ditanda tangani oleh keluarga pasien.

Kata Kunci : *Pelayanan Masa Pandemi, kendala, upaya, kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Pada zaman era globalisasi saat sekarang ini, Pemerintah dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektifitas, efisiensi, profesionalisme dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat dilakukan secara sepihak, dimana masyarakat pun harus diberdayakan. Namun demikian dapat dikatakan pola pikir birokrat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan publik telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayan publik. Orientasi birokrat pemerintah yang mengarah kepada pengutamaan pelayanan publik dalam rangka reformasi administrasi harus mementingkan aspek kultural.

Salah satu diantaranya adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif dan terjangkau oleh masyarakat banyak. Seperti yang tertera dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Masalah dalam pelayanan dirumah sakit pada akhir-akhir ini memang banyak menjadi bahan pembahasan baik dilingkungan akademik maupun dimasyarakat luar. Fenomena yang demikian tentunya mempunyai pengaruh dalam mencapai tujuan, seperti halnya dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan dalam Konsumen dan Pelayanan Prima merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang disebut juga suatu interaksi atau serangkaian aktivitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan.

Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit serta membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.

Salah satu pelayanan kesehatan Pemerintah di Kota Padang Sumatera Barat adalah Rumah Sakit Bhayangkara Padang yang merupakan lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada semua lapisan masyarakat. Berbagai perbaikan dan perobahan dilakukan secara berkelanjutan, untuk mengetahui bidang apa saja yang masih harus ditingkatkan dalam berbagai aspek dalam memberikan standar pelayanan di Rumah sakit Bhayangkara Padang ini.

Untuk mewujudkan kualitas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit Bhayangkara Padang adalah melalui pelayanan penunjang medik, khususnya dalam pengelolaan "Pelayanan prima pada pasien kelas 1 Bpjs pada masa pandemi Covid 19". membutuhkan pengelolaan khusus dan banyak melibatkan tenaga kesehatan yang merupakan seorang Dokter Penanggung Jawab (DPJP), petugas ruangan (perawat atau bidan) dan petugas administrasi.

Tabel.1.

Jumlah Pasien BPJS menurut kelas di Rumah Sakit Bhayangkara Pada Masa Pandemi Covid 19.

No	Bulan	Kelas 1	Kelas 2	Kelas 3
1	Januari 2020	130	133	137
2	Februari 2020	112	100	88
3	Maret 2020	110	103	187

4	April 2020	64	41	95
5	Mei 2020	70	89	91
6	Juni 2020	84	115	101
7	Juli 2020	101	57	85
8	Agustus 2020	81	77	65
9	September 2020	46	64	40
10	Oktober 2020	57	28	32
11	November 2020	71	35	40
12	Desember 2020	52	28	38
	Jumlah	978	870	999

Sumber : Rekam Medis RS Bhayangkara Padang

Tabel diatas menunjukkan dampak terhadap jumlah pasien di setiap bulannya menjadi berbeda-beda. Perbedaan kelas 1, 2 dan 3 hanya terletak pada fasilitas yang mereka dapatkan, dalam hal pelayanan Dokter Dpjp dan petugas Perawat diperlakukan sama tidak dibedakan, walaupun mereka memiliki kelas yang berbeda.

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif sehingga harus dikelola

oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, Keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa dan sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan pasien sebagai konsumennya.

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapasitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah sakit Bhayangkara yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai ternyata belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat yang menjadi pasien di kelas 1 tersebut.

Pasien pada kelas 1 ini akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap kelangsungan perawatan. Fakta di lapangan menunjukkan sebagian besar dari keluarga pasienlah yang akhirnya mengurus urusan administrasi dan sarana dan prasarana yang belum memadai. Singkatnya, temuan lapangan yang penulis lakukan menunjukkan kurangnya

pelayanan yang sangat memuaskan untuk pasien dan sarana yang belum lengkap. Hal inilah yang mendorong penulis menyusun artikel ini dengan judul **“Pelayanan Prima Pasien Kelas 1 Bpjs Pada Masa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Bhayangkara Padang”**. Dalam artikel ini tiga pertanyaan penelitian diturunkan sebagai focus penelitian, *pertama*: bagaimana pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada pandemic covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang?, *kedua*: Apa kendala yang ditemui pasien kelas 1 BPJS pada pandemic covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang?, *ketiga*: bagaimana upaya mengatasi kendala yang ditemui dalam pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada pandemic covid 19 di Rumah Sakit Bhayangkara Padang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dipilih dengan metode purpose sampling. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yakni kodifikasi data, penyajian dan analisis data secara naratif serta interpretasi dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan merupakan isi dari hasil analisa data dan fakta yang penulis temukan dilapangan serta disesuaikan dengan teori yang penulis gunakan sebagai landasan dalam membahas persoalan untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Pelayanan adalah setiap kegiatan oleh pihak lain yang ditunjukkan untuk memenuhi kepentingan orang banyak, pelayanan ini sifatnya selalu kolektif, sebab pelayanan kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur termasuk dalam pengertian pelayanan (Moenir, 2000:12).

Setelah peneliti melakukan wawancara dan menyaksikan langsung dilapangan, peneliti melihat adanya

kecenderungan yang sangat mencolok sekali. Kemudian, antara teori dan fakta di lapangan tidak terdapat adanya kesamaan, yaitunya tanggung jawab dari staf yang terkait terhadap konsumen dalam memberikan pelayanan terkait. Berdasarkan teori dari Moenir, penulis dapat menyimpulkan bahwa apabila kepuasan tercapai, maka pelayanan yang diberikan oleh staf kepada pelanggan tercapai, hal ini merupakan dasar yang memang menjadi target dari sebuah pelayanan. Pada pelayanan prima pasien kelas 1 Bpjs pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang, penulis banyak menemukan keluhan pasien.

Pelayanan Prima Pasien Kelas 1 BPJS Pada Masa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Untuk mewujudkan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang, diruangan ini dalam mencapai kepuasan pasien memiliki kerja sama yang berkelanjutan baik dari pihak rumah sakit, dokter, petugas ruangan atau perawat, apoteker, dan tenaga administrasi.

Pelayanan pada masa covid 19 berbeda dari sebelum terjadinya masa pandemi ini. Berbedanya terdapat dari dibatasi jam layanan kunjungan pasien yang biasanya ada jam besuk, pada masa pandemi ini jam kunjungan ditiadakan. Hal ini biasanya pasien dan keluarga diberi edukasi sebelum mereka dirawat. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan sekaligus merupakan fokus penelitian oleh peneliti diantaranya:

1. Kemampuan.

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dibidang kerja yang ditekuni, diantaranya; melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan

mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam atau keluar organisasi.

Dalam hal kemampuan tersebut di atas, rumah sakit Bhayangkara Padang sangat memerlukannya. Hal ini bisa kita lihat bagaimana seorang petugas medis melayani pasien dengan komunikasi yang efektif, sehingga pelayanan kepada pasien maksimal. Contohnya saja pada saat petugas pergantian dinas, tentunya mereka melakukan serah terima pasien ke setiap ruangan yang ada pasiennya, dimulai dengan perkenalan petugas yang akan berjaga pada hari itu kepada pasien dan juga serah terima tindakan apa yang akan dilakukan kepada pasien tersebut. Tentunya dengan komunikasi yang efektif. Sehingga petugas memiliki keterampilan dan kehandalan dalam melayani pasien.

2. Sikap.

Sikap adalah keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya. Istilah sikap secara umum dapat diartikan dengan pikiran, kecenderungan dan perasaan seseorang untuk mengenal aspek-aspek tertentu pada lingkungan yang seringkali bersifat permanen karena sulit untuk diubah.

3. Penampilan.

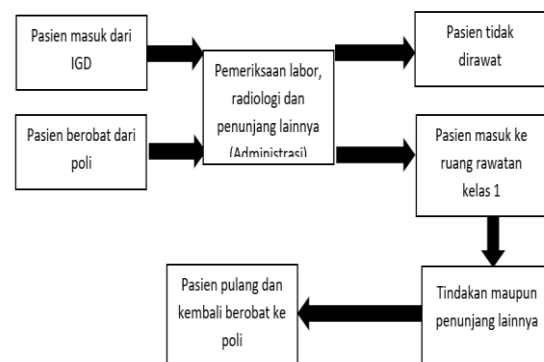
Penampilan yang dimaksud adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Pada penampilan di rumah sakit Bhayangkara Padang semua petugas memakai pakaian seragam berupa seragam lengkap dengan tercantum namanya.

4. Perhatian.

Perhatian adalah sebuah kata yang lazim cuman didengar saja. Akan tetapi perhatian yang diberikan akan terasa

sangat berharga bila kita berada dalam banyak masalah. Suatu perhatian akan sangat berarti bila diberikan dengan rasa penuh ikhlas dan tidak terpaksa. Maksud dari perhatian di kawasan rumah sakit adalah bentuk kepedulian semua pihak yang terlibat untuk selalu melihat atau mengambil tindakan dari keluhan pasien. Bisa juga dalam bentuk senyuman kepada pasien.

Berikut alur pasien masuk ke ruang rawatan kelas 1 :



Gambar 5.1. Alur masuk pasien ke ruang rawatan kelas 1

Dari alur pasien masuk dapat kita lihat yaitu pasien yang masuk ke ruang rawatan kelas 1 berasal dari poli dan Igd. Masing-masing pasien dirawat menurut kelasnya. Bagi pasien yang dirawat haruslah diberi edukasi terlebih dahulu oleh perawat tentang peraturan di rumah sakit tersebut.

Di rumah sakit Bhayangkara Padang, khususnya pelayanan pasien kelas 1 perhatian menjadi prioritas yang utama. Apalagi terhadap pasien kelas 1. Bentuk perhatian kepada pasien dapat berupa cepat tanggapnya petugas dalam merespon keluhan dari pasien, baik oleh dokter, perawat, tenaga administrasi maupun petugas lainnya. Contohnya saja bagaimana perhatian seorang perawat dalam melihat kondisi pasien yang tidak mau makan, selain itu bentuk perhatian bisa kita lihat dari senyuman dan ajakan perawat yang hendaknya menyenangkan

hati pasien sehingga pasien tersebut merasa seperti berada ditengah-tengah keluarga mereka.

5. Tindakan.

Tindakan adalah sesuatu yang dilakukan. Maksud dari tindakan dilingkungan rumah sakit adalah pengambilan keputusan yang cepat dan terarah dalam pelayanan mulai dari mencatat kebutuhan pasien sampai pasien tersebut mendapat tindakan. Misalnya pasien mengeluh sakit perut dan dengan cepatnya perawat menghubungi dokter untuk keluhan pasien tersebut sehingga pelayanan tidak lagi menjadi keluhan pasien.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Prima Pasien Kelas 1 BPJS Pada Masa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

Dari uraian diatas setiap kegiatan yang dilakukan di Kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 rumah sakit Bhayangkara Padang tentu mengalami kendala yang menjadi kelemahan. Analisa terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan dinilai sangat bermanfaat sekali dalam meningkatkan kualitas kerja dalam pelayanan. Kendala ini bisa berupa kurangnya tenaga perawat, keterlambatan dokter dalam menangani penyakit pasien, maupun fasilitas kelas yang belum cukup.

Berikut data jumlah tenaga ruangan Kelas 1 rumah sakit Bhayangkara Padang tahun 2020

Tabel 6.

Jumlah tenaga ruangan Kelas 1

No	Bagian	P	L	Jumlah
1	Dokter Ruangan	1	1	2

2	Kepala Ruangan	1	-	1
3	Perawat Ruangan	15	-	15
4	Petugas Administrasi	1	-	1
5	Cleaning Servis	1	1	2

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Padang

Berikut data jumlah pasien yang dirawat di ruangan Kelas 1 sejak 5 tahun terakhir adalah seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7.

Jumlah Pasien yang dirawat di ruangan Kelas 1

No	Tahun	Jumlah
1	2016	568 pasien
2	2017	674 pasien
3	2018	768 pasien
4	2019	710 pasien
5	2020	855 pasien

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara

Padang

1. Kemampuan.

Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi ini salah satunya adalah kemampuan. Kemampuan

bisa merupakan bagaimana petugas memotivasi pasien untuk tetap memiliki semangat dalam hidup walaupun pasien tersebut memiliki penyakit yang sangat berat.

2. Sikap.

Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi ini salah satunya adalah sikap. Apalagi pada masa pandemi ini keluarga pasien dibatasi dan tidak ada jam kunjungan pasien dan kelihatannya pihak rumah sakit mengabaikan pasien.

3. Penampilan.

Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi ini salah satunya adalah penampilan. Penampilan dapat kita lihat dari bentuk penampilan petugas atas keluhan yang datangnya dari pasien itu sendiri.

4. Perhatian.

Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi ini salah satunya adalah perhatian. Perhatian dapat kita lihat dari bentuk kepedulian petugas atas keluhan yang datangnya dari pasien itu sendiri.

5. Tindakan.

Berikut data jumlah pasien yang dirawat dikelas 1 BPJS menurut penyakitnya seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10.

Jumlah pasien kelas 1 BPJS menurut penyakit tahun 2020

Tabel 10.
Jumlah pasien kelas 1 BPJS menurut penyakit tahun 2020

No	Jenis Penyakit Pasien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Jantung	5	13	10	8	20	5	6	5	8	2	8	9
2	Penyakit Dalam	29	23	13	12	6	8	14	28	3	15	13	3
3	Bedah	10	28	9	2	2	4	5	3	-	5	8	16
4	Syaraf	10	12	12	1	5	8	8	4	2	3	6	6
5	Kebidanan	51	10	40	25	29	45	56	36	24	25	13	7
6	Anak	2	3	8	8	5	6	12	2	2	4	15	8
7	THT	10	15	5	2	1	8	-	2	2	2	5	3
8	Paru	10	2	7	4	1	-	-	1	3	1	2	-
9	Mata	3	6	6	2	1	-	-	-	2	-	1	-
		130	112	110	64	70	84	101	81	46	57	71	52

Sumber : Rekam Medis RS Bhayangkara Padang

Sumber : Rekam Medis RS Bhayangkara

Padang

Berdasarkan data diatas maka analisa yang dapat penulis simpulkan adalah pasien kelas 1 BPJS ini banyak pada ranah kebidanan. Rata-rata pasien melahirkan pada fasilitas ini. Penyakit lainnya jumlahnya sedikit dikeranakan alat medis disini kurang lengkap jadi bagi pasien itu dirujuk kerumah sakit lainnya.

6. Tanggung Jawab.

Berikut data jenis pelayanan BPJS selama tahun 2020 terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 11.

Jumlah jenis pelayanan BPJS selama tahun 2020

Tabel 11.
Jumlah jenis pelayanan BPJS selama tahun 2020

No	Jenis Rawatan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Rawat Jalan	1351	1262	1168	691	578	709	819	615	609	606	683	693
2	Rawat Inap	163	117	138	70	88	103	122	51	75	76	84	117

Sumber : Rekam Medis RS Bhayangkara Padang

Sumber: Rekam Medis RS Bhayangkara

Nampak dari tabel diatas pelayanan pada rawat jalan lebih banyak dari pada pelayanan rawat inap. Pasien disini banyak yang hanya berobat jalan dan tidak dirawat.

Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi ini salah satunya adalah tanggung jawab. Hal ini dapat kita lihat dari keluhan pasien

tentang tanggung jawab petugas medis dikarenakan diundurnya jadwal operasi pasien tersebut.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Yang Dihadapi dalam Pelayanan Prima Pasien Kelas 1 BPJS Pada Masa Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Bhayangkara Padang.

1. Kemampuan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan bahwa upaya untuk mengatasi kendala dalam mewujudkan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 dalam hal kemampuan petugas. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa kemampuan petugas sudah maksimal, hanya saja diperlukan lagi pelatihan-pelatihan supaya petugas dalam melayani pasien lebih terampil lagi.

2. Sikap.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan, terdapat adanya upaya untuk mengatasi kendala dalam mewujudkan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang oleh semua petugas baik dokter, perawat dan administrasi.

3. Penampilan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan, terdapat adanya upaya untuk mengatasi kendala dalam mewujudkan pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang, yaitunya semua petugas baik dokter, perawat dan administrasi selalu memberikan penampilan yang baik kepada pasien sepenuh hati dan selalu mendengarkan keluh kesah dari pasien.

4. Perhatian.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan, terdapat adanya upaya untuk mengatasi kendala dalam mewujudkan pelayanan prima pasien

kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang, yaitunya semua petugas baik dokter, perawat dan administrasi selalu memberikan perhatian kepada pasien sepenuh hati dan selalu mendengarkan keluh kesah dari pasien.

5. Tindakan.

Peneliti melakukan wawancara dengan seorang Kasubbid berinisial 'H' pada hari Rabu tanggal 6 Januari 2021 pukul 10.00 wib menyebutkan bahwa :

"Kendala kami disini adalah kurangnya tenaga dokter yang berjaga 24 jam, ini sering dikeluhkan oleh pasien".

Dari analisa yang penulis lihat pada upaya yang dilakukan dalam tindakan ini dapat penulis simpulkan bahwa dari semua staf baik dokter, perawat dan petugas lainnya selalu mendengarkan keluhan dari pasien dan tentunya diiringi dengan tindakan yang nyata. Untuk itu penulis harapkan adanya penambahan tenaga medis terutama dokter yang selalu ada di ruangan atau berjaga 24 jam. Ditambahkan lagi penambahan alat medis seperti pemeriksaan alat usg dan lainnya. Karena kekurangan alat medis juga bisa menghambat tindakan yang diberikan. Semoga pihak rumah sakit Bhayangkara memenuhinya. Demi kelancaran dan kepuasan bagi pasien. Dan juga tentunya amalan bagi pihak terkait

KESIMPULAN

Pelayanan prima pasien kelas 1 BPJS pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara Padang telah berjalan dengan baik yang berpedoman pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan dan direncanakan dengan baik. Menurut peneliti, usaha-usaha yang dilakukan petugas, baik petugas medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dengan jaminan BPJS kelas I dalam mencapai pelayanan prima bisa dikatakan

telah berjalan dan berhasil dengan angka capaian hingga 90%.

Kendala-kendala yang masih dihadapi dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap pasien dengan jaminan BPJS kelas I di rumah sakit Bhayangkara Padang menurut peneliti adalah alur yang terlalu panjang yang harus dilalui pasien pada administrasi dan tindakan dan ketidakjelasan pasien atas tidak adanya jam bertamu pada saat masa pandemi ini, serta fasilitas ruangan kelas 1 yang dinilai masih kurang, sehingga masih dikeluhkan oleh pasien.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah dalam pelayanan prima pada pasien BPJS kelas I pada masa pandemi covid 19 di rumah sakit Bhayangkara menurut peneliti adalah dengan membuat perjanjian dengan pasien dan keluarga pasien mengenai tidak adanya jam kunjungan pasien pada masa pandemi covid 19 ini, dan juga menambahkan dokter yang bertugas standby di ruangan rawatan ini, serta mengadakan pelatihan-pelatihan agar petugas di ruangan lebih terampil lagi, dan terakhir menambahkan fasilitas seperti bell untuk memanggil petugas yang bertugas pada saat itu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Barata, 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: Alex Media Komputindo
- Budiastuti, 2020. Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di rumah sakit, [http://www/klinis.wordpress//kepuasanpasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www/klinis.wordpress//kepuasanpasien%20terhadap%20pelayanan%20keperawatan) diunduh pada tanggal 2 januari 2015.
- Daryanto, 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, Yogyakarta: Gava Media
- Mardalis, 2009, Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal, Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Gramedia
- Moedjito, 2020. Pelayanan Prima di Rumah Sakit, [https://www.moedjito.com/Pelayanan Prima di Rumah Sakit](https://www.moedjito.com/Pelayanan%20Prima%20di%20Rumah%20Sakit) diunduh pada tanggal 14 Oktober 2020
- Nawawi, Hardadai dan M. Martini Hardi, 1992. Instrumen Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nugroho, 2004. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Bekasi: Kesaint Blanch
- Pohan, S. Imbalo, 2013. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Jakarta: EGC
- Ratminto, 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Gramedia
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D, Bandung: Alfabeta