

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS DAN TINGKAT
KEPUASAN PESERTA DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



DISUSUN OLEH :

Bella Natasya K : 2216041136

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Robert Eystone kebijakan publik adalah " hubungan antar pemerintah dengan lingkungannya". Namun sayangnya definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami sehingga artinya menjadi tidak menentu bagi sebagian besar yang mempelajarinya. "hubungan antara pemerintah dengan lingkungannya" dapat meliputi hampir semua elemen dalam konteks negara. Padahal dalam lingkup real kebijakan publik yang nantinya akan dibahas tidak selalu menggambarkan keluasan. Eyestone dalam Agustino (2008:6).

Definisi lain menjelaskan bahwa, kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak di kerjakan, Carl Friedrich mengatakan bahwa kebijakan adalah, serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan - hambatan dan kemungkinan - kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang di maksud. Meskipun maksud atau tujuan dari kegiatan pemerintah tidak selalu mudah di lihat, dimaksud, merupakan bagian penting dari definisi kebijakan. Agustino (2008:7).

Kebijakan publik merupakan keputusan politik yang di kembangkan oleh dan pejabat pemerintah. Karena itu karakteristik dari kebijakan publik adalah bahwa keputusan publik tersebut apa yang dirumuskan oleh David Eason sebagai "otoritas" dalam sistem politik, yaitu : para senior, kepala tertingi, eksekutif, legislatif, para hakim, administrator, penasehat, para raja, dan sebagainya. Easton mengatakan bahwa mereka - mereka yang memiliki otoritas dalam sistem politik dalam rangka memformulasikan kebijakan publik itu adaah orang - orang yang terlibat dalam suatu kegiatan sehari-hari dan mempunyai tanggung jawab dalam suatu masalah tertentu suatu titik

dimana mereka diminta untuk mengambil keputusan. David Easton dalam Agustino (2008:8).

Dapat disimpulkan kebijakan publik adalah sebuah strategis dari pada fakta politis atau pun teknis. Sebagai sebuah strategi dalam kebijakan publik sudah terangkum preferensi - preferensi politis dari ara aktor yang terlibat dalam proses kebijakan.

2. Tahap - Tahap Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu, beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakna publik membahi proses - proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahapa - tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap - tahap kebijakan publik menurut William Dunn dikutip dari Budi Winarno (2007: 32) adalah sebagai berikut :

a. Tahap Penyusunan Agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda politik. Sebelumnya politik masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan - alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b. Tahap Formulasi Kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah - masalah tadi di definisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (policy alternative/policy options) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing - masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing - masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

c. Tahap Adopsi Kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang di tawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsesus antara direktur lembaga atau putusan pengadilan.

d. Tahap Implementasi Kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan - catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yaitu dilaksanakan oleh badan - badan administrasi maupun agen - agen pemerintah ditingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil, dilaksanakan oleh unit - unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementors), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh pelaksana.

e. Tahap Evaluasi Kebijakan

Dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan di nilai atau evaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran - ukuran atau kriteria - kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum. Tahap - tahap kebijakan, penyusunan kebijakan, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, formalisasi kebijakan, evaluasi kebijakan.

B. Evaluasi Kebijakan publik

1. Pengertian Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi kebijakan sebagai aktivitas fungsional sama tuanya dengan kebijakan itu sendiri. Para analisis dan perumusan kebijakan selalu membuat penilaian melalui pendaat mereka mengenali manfaat atau pengaruh dari kebijakan publik, program, dan proyek yang tengah atau sedang dijalankan. Sebuah kebijakan publik tidak bisa dileas begitu saja, tanpa dilakukan evaluasi. Evaluasi kebijakan dilakukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik, unfuk dipertanggung jawabkan keada publik dalam rangka mencaaj tujuan yang telah ditetapkan.

Munuru Winarno (2012:228) Bila kebijakan dipandang sebagai suatu pula kegiatan yang beruntun,makaevaluasi kebijakan tahap akhir dalam proses kebijakan. Namun Demikian, ada beberapa ahli yanh mengatakan sebaliknya bahwa evaluasi bukan merupakan tahap akhir dari proses kebijakan publik pada dasarnya kebijakan publik dijalankan dengan maksud tertentu, untuk meraih tujuan - tujuan tertentu yang berangkat dari masalah - masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik meraih hasil yang diinginkan. Seringkali terjadi, kebijakan publik gagal meraih maksud atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian evaluasi kebijakan ditunjukan untuk melihat sebab sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah

kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Dalam bahasa yang lebih singkat evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menilai manfaat suatu kebijakan.

2. PELAYANAN KESEHATAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat Depkes RI (2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Keandalan (reliability) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

Jaminan (assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Empati (emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprise yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh

penyedia jasa. Berwujud (tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan).

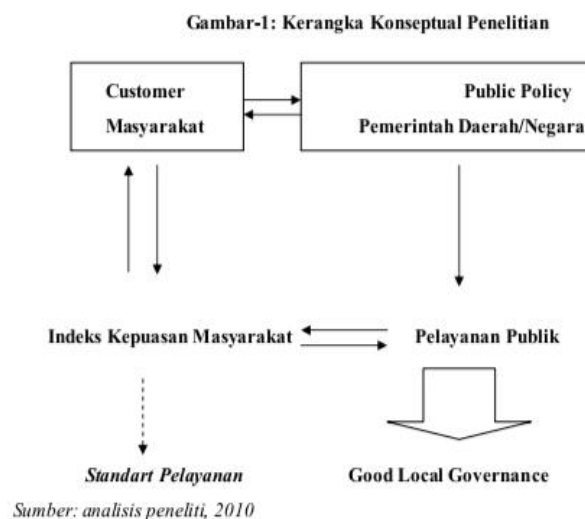
C. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Fidela Firwan Firdaus, Arlina Dewi)	EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL	kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara. Faktor lain yang mempengaruhi yaitu BPJS.
	(Romaji, S.KM., M.Kes. Latifatun Nasihah, SST., M.Kes, 2018)	ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DAN NON BPJS DI RSUD GAMBIRAN	Ada perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta BPJS dan Non BPJS disebabkan adanya penilaian subyektif dari pasien. Sebenarnya petugas kesehatan sudah tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan. semua akan diperlakukan sama, dilayani dengan sama, yakni sama-sama cepat, sama-sama mendapatkan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang sama baiknya sesuai dengan kelasnya, sama jenis obat yang diberikan yang sesuai standar

		KEDIRI JAWA TIMUR	yang telah ditetapkan BPJS. Namun demikian dari hasil wawancara, ada pasien yang merasa bahwa untuk pasien BPJS terkadang terkesan lama dalam pelayanan.
	(Niken Kusuma Astuti dan Wisnu Kundarto, 2018)	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori sangat puas (>90%). Hasil analisis Customer Window Quadrant menunjukkan petugas IFRS UNS sebaiknya memperbaiki kecepatan dan ketepatan pelayanan resep, menyampaikan waktu tunggu, memberikan nomor antrian, memberikan informasi tentang nama dan khasiat obat, serta memberikan informasi efek samping obat kepada pasien

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian yang dikembangkan di atas, maka kerangka pemikiran teoritis yang diajukan oleh penulis yaitu :



E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Atas dasar pertimbangan didalam rumusan masalah, maka hipotesis yang di ajukan penulis adalah sebagai berikut : kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS harus ditingkatkan supaya dapat lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).

Anggriani, S. W. (2016). Kualitas pelayanan bagi peserta BPJS kesehatan dan non BPJS kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(2).

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Press, 1-112.

Putri, U. A., Diana, D., & Bazarah, J. (2022). Efektivitas Pelayanan Preventif dan Rehabilitatif Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 10(2), 384.

Audina, F. (2022). Evaluasi Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).

Putri, N. E. (2014). Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang. *Tingkap*, 10(2), 175-189.

Tresiana, Novita & Noverman Duadji. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.

