

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Banjarmasin memiliki sejarah panjang dalam memberikan pelayanan kesehatan, khususnya bagi anggota Polri dan masyarakat umum di Kalimantan Selatan. Perjalanan rumah sakit ini dimulai dengan penyerahan tanah oleh MENHANKAM PANGAB melalui Surat Keputusan Nomor: Skep/1533/XI/78 tanggal 16 November 1978, yang kemudian diserahkan kepada Polda Kalimantan Selatan pada 15 Maret 1986.

Pada 13 September 1992, fasilitas kesehatan ini mulai beroperasi sebagai Tempat Perawatan Sementara (TPS) dengan fasilitas dasar seperti ruang rawat inap, poli gigi, dan ambulans. Kemudian, pada 30 November 1994, statusnya ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat IV dengan kapasitas 30 tempat tidur dan layanan tambahan seperti radiologi dan laboratorium.

Perkembangan signifikan terjadi pada 2 Juli 2007, ketika rumah sakit ini diresmikan oleh Kapolri Jenderal Sutanto, menandai peningkatan kapasitas dan layanan. Pada 16 Januari 2009, rumah sakit ini memperoleh akreditasi penuh tingkat dasar dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

Pada 1 September 2010, Gubernur Kalimantan Selatan menunjuk rumah sakit ini sebagai Pelaksana Teknis Terpadu Terapi dan Rehabilitasi Korban

Penyalahgunaan Narkoba di provinsi tersebut. Selanjutnya, pada 18 Januari 2011, rumah sakit ini ditetapkan sebagai Rumah Sakit Tipe C oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Pada 26 September 2012, statusnya ditingkatkan menjadi Rumah Sakit. Bhayangkara Tingkat III Banjarmasin sesuai dengan Keputusan Kapolri Nomor: Kep/546/IX/2012. Kemudian, pada 25 Februari 2013, rumah sakit ini ditunjuk sebagai Pusat Pelayanan Terpadu Penanganan Korban Penyalahgunaan Narkoba bagi anggota Polri dan PNS Polda Kalimantan Selatan.

Pada 12 Desember 2013, rumah sakit ini dikukuhkan menjadi Rumah Sakit Kelas C oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Mulai tahun 2014, rumah sakit ini menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU) secara penuh berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 203/KMK.05/2014.

Pada tahun 2018, rumah sakit ini berhasil meraih predikat akreditasi tingkat Paripurna (bintang lima) versi akreditasi 2012 dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Selanjutnya, pada 25 Januari 2019, dilakukan peresmian Gedung Dokpol, area parkir, dan ruang hemodialisis. Kemudian, pada 6 Agustus 2020, diresmikan Laboratorium Virologi di gedung Kompartemen Dokpol Lantai 2, hasil kerja sama antara Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, PT. Pamapersada, dan Polda Kalimantan Selatan.

Ringkasan sejarah ini menunjukkan komitmen RS Bhayangkara Tingkat III Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan perannya yang strategis dalam mendukung tugas operasional Polri serta pelayanan kepada masyarakat umum.

2. Profil Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

| Kategori | Detail |
|---------------------|--|
| Nama RS | RS Bhayangkara TK III Banjarmasin |
| Nomor Kode RS | 6371152 |
| Kelas RS | C |
| Alamat | Jl. A.Yani km 3,5 (samping Polres Banjarmasin) |
| Jumlah Tempat Tidur | 66 Bed |
| Luas Lahan | 2952,25 m ² |
| Luas Bangunan | 2997,5 m ² |
| Pemilik / Pengelola | POLRI |

3. Visi, Misi Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

a. Visi Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

Visi Rumah Sakit Bhayangkara “Terwujudnya Rumkit Bhayangkara Banjarmasin sebagai fasilitas kesehatan pilihan utama yang dipercaya masyarakat serta rujukan bagi Pegawai Negeri pada Polri seKalimantan Selatan dan Tengah”

b. Misi Rumkit Bhayangkara Banjarmasin

- 1) Meningkatkan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan melalui pelayanan prima dan paripurna;
- 2) Meningkatkan kualitas SDM;

- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan sesuai dengan kemajuan teknologi

4. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin

Organisasi merupakan salah satu fungsi yang sangat penting diketahui karena dengan organisasi kita dapat menentukan bagian mana yang diperlukan dalam usaha mencapai hasil dan menentukan kerja sama yang sesuai antar bagian.

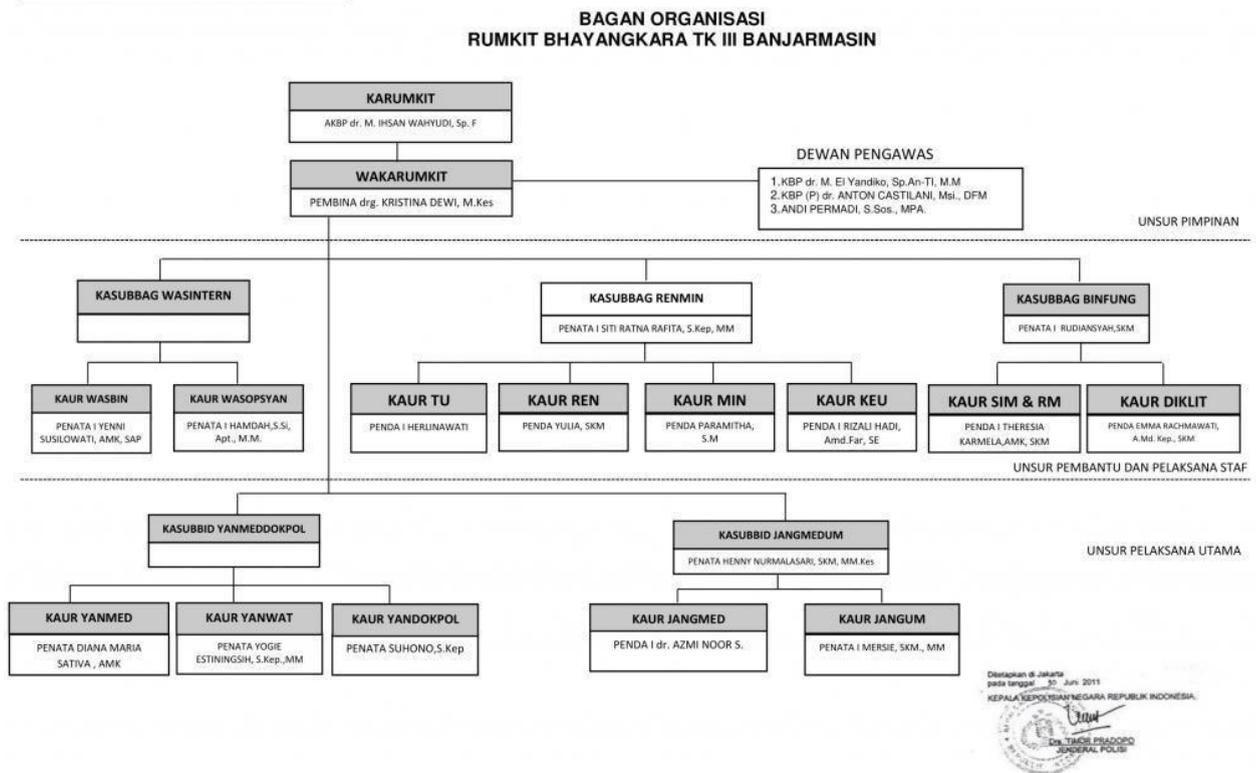
Semakin besar perusahaan, semakin kompleks masalah yang dihadapi, dalam hubungan ini pimpinan perusahaan harus dapat merencanakan organisasi yang sesuai agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Pimpinan perusahaan tidak akan mungkin melaksanakan aktivitasnya tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu diperlukan adanya kerja sama antara pimpinan dengan karyawan.

Dengan demikian pimpinan perusahaan harus benar-benar cakap dan mendalam secara balik mengenali organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud. Organisasi dapat dirumuskan juga sebagai keseluruhan aktivitas masing-masing dalam mengelompokkan orang-orang serta pendapatan tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas yang berguna dan berhasil guna yang telah ditentukan terlebih dahulu. Dengan organisasi yang dimaksud dapat mengelompokkan kegiatan yang dilakukan yaitu dengan susunan organisasi, tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit serta hubungan antar masing-masing tersebut.

Oleh karena itu pada setiap perusahaan besar, menengah atau kecil disusun struktur organisasi yang baik dan teratur sehingga dapat mendukung pencapaian

tujuan yang diharapkan. Pada prinsip ada berbagai bentuk organisasi. Struktur Organisasi Rumkir Bhayangkara Banjarmasin dapat digambarkan sebagai berikut

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN SELATAN
RUMKIT BHAYANGKARA TK III BANJARMASIN



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RS Bhayangkara TK III Banjarmasin

B. Penyajian Data

Data yang disajikan pada bab ini diuraikan secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara, yaitu 6 orang informan. Adapun informan tersebut ialah petugas administrasi bpjs Kesehatan dan pasien lanjut usia, yaitu sebagai berikut:

1. Identitas Informan 1

Nama : Sabariyah
Umur : 56 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Guru PAUD
Lama Kepesertaan : Sejak 2023
Lamanya Berobat : 2 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Sabariyah menyampaikan bahwa dirinya mengetahui BPJS sebagai program pemerintah yang bertujuan membantu masyarakat dalam hal pembiayaan berobat, sehingga tidak perlu membayar seluruh biaya pengobatan. Bagi beliau, keberadaan BPJS sangat membantu, terutama untuk pelayanan dasar kesehatan.

Pengalaman beliau saat mengurus administrasi di rumah sakit cukup positif, meskipun di awal sempat merasa bingung. Oleh karena itu, ia dibantu oleh anaknya saat mengisi formulir dan mengikuti alur pelayanan. Saat berada di bagian pendaftaran, ia menyerahkan kartu BPJS dan KTP, lalu menunggu antrean hingga dipanggil oleh petugas. Sabariyah mengakui bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas cukup jelas dan mudah dipahami, sehingga ia tidak merasa kebingungan selama proses berlangsung.

Meskipun tidak mengalami kesulitan yang berarti, Sabariyah pernah mengalami sedikit kendala berkaitan dengan pembayaran iuran BPJS. Ia menceritakan bahwa pada suatu waktu, ia diberitahu oleh petugas bahwa iuran bulan tersebut sudah dibayar, namun ketika ia kembali di awal bulan berikutnya, ia justru diminta membayar dua bulan sekaligus. Meskipun demikian, hal tersebut tidak terlalu mengganggu kenyamanannya dalam mengakses pelayanan.

Secara keseluruhan, ia menilai bahwa sikap petugas administrasi sangat baik, ramah, dan sopan. Pelayanan yang diberikan pun cukup sesuai dengan harapannya. Namun, ia memiliki beberapa masukan untuk meningkatkan kenyamanan pasien lansia, antara lain dengan menambah jumlah kursi tunggu di area pelayanan administrasi. Ia juga menyarankan agar rumah sakit menyediakan petugas khusus yang dapat membantu pasien lansia selama proses administrasi, agar mereka tidak kebingungan dan bisa dilayani dengan lebih cepat dan mudah.

2. Identitas Informan 2

Nama : Atin
Umur : 70 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Lama Kepesertaan : Sejak 2015
Lamanya Berobat : 1 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu atin menyampaikan bahwa BPJS sangat membantu masyarakat, terutama lansia, dalam hal pembiayaan pengobatan. Dengan adanya BPJS, beliau merasa terbantu karena tidak harus membayar semua biaya pelayanan medis secara mandiri.

Pengalaman beliau dalam proses administrasi juga cukup baik. Sebagaimana lazimnya lansia, Ibu Atin merasa sedikit kesulitan dalam memahami proses pendaftaran, sehingga ia selalu didampingi oleh anaknya saat mengurus dokumen yang diperlukan. Saat tiba di bagian administrasi, beliau cukup menyerahkan kartu BPJS dan KTP, kemudian menunggu giliran panggilan dari petugas. Menurutnya, petugas memberikan arahan yang jelas dan mudah dipahami, sehingga ia merasa terbantu dan tidak bingung.

Ibu Atin menegaskan bahwa selama proses pengurusan administrasi, ia tidak mengalami kesulitan berarti. Ia juga mengapresiasi sistem antrian yang telah ditentukan waktunya, sehingga tidak perlu menunggu lama. Dukungan dari keluarga, terutama anak, juga menjadi faktor penting dalam kelancaran proses layanan yang ia jalani.

Dalam hal pelayanan, Ibu Atin menyatakan bahwa sikap petugas administrasi sangat baik, ramah, dan sopan. Ia merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diterima, karena sesuai dengan ekspektasinya. Meski demikian, ia berharap agar rumah sakit bisa menambah jumlah kursi tunggu, agar pasien lansia dapat menunggu dengan lebih nyaman. Sama seperti informan sebelumnya, Ibu Atin juga menyarankan agar pihak rumah sakit menyediakan petugas khusus yang dapat membantu lansia dalam proses administrasi, guna memberikan pelayanan yang lebih ramah dan inklusif bagi kelompok usia lanjut.

3. Identitas Informan 3

Nama : Nurhayati
Umur : 70 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Lama Kepesertaan : Sejak 2015
Lamanya Berobat : 1 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Nurhayati selama menjadi peserta, beliau telah beberapa kali memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin, dengan intensitas kunjungan selama kurang lebih satu tahun. Dalam pandangannya, BPJS Kesehatan sangat membantu dalam meringankan biaya berobat, terutama bagi dirinya yang memiliki keterbatasan penghasilan tetap.

Selama menjadi peserta, beliau telah beberapa kali memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin, dengan intensitas kunjungan selama kurang lebih satu tahun. Dalam pandangannya, BPJS Kesehatan sangat membantu dalam meringankan biaya berobat, terutama bagi dirinya yang memiliki keterbatasan penghasilan tetap.

Sepanjang pengalamannya mengakses layanan administrasi BPJS, Ibu Nurhayati tidak menghadapi kesulitan dan juga tidak merasa bingung atau terganggu karena telah mendapat bantuan dari keluarga. Ia juga menilai bahwa petugas yang melayaninya bersikap ramah, sopan, dan cukup membantu dalam menjelaskan prosedur pelayanan.

Pelayanan yang diterimanya selama ini dianggap sesuai dengan harapannya, dan ia merasa nyaman selama proses berlangsung. Meski demikian, Ibu Nurhayati menyampaikan harapan agar jumlah kursi tunggu di ruang pelayanan ditambah, mengingat banyak pasien yang harus menunggu cukup lama, termasuk para lansia. Ia juga menyarankan agar pihak rumah sakit menyediakan petugas khusus yang bisa mendampingi lansia dalam proses administrasi agar mereka tidak kebingungan dan bisa dibantu dengan cepat serta lebih manusiawi.

4. Identitas Informan 4

Nama : Nur jannah
Umur : 65 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Lama Kepesertaan : Sejak 2015
Lamanya Berobat : 6 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu nurjannah menyatakan bahwa BPJS sangat membantu dalam meringankan biaya pengobatan yang ia butuhkan. Selama menjadi peserta, ia telah beberapa kali menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin, tepatnya sebanyak enam kali.

Dalam proses pendaftaran administrasi BPJS saat berobat, Ibu Nurjannah mengaku selalu didampingi anaknya karena merasa kurang memahami alur dan teknisnya. Biasanya, saat berada di bagian pendaftaran rumah sakit, ia menyerahkan kartu BPJS dan KTP, kemudian menunggu panggilan antrean dari petugas administrasi. Ia menyampaikan bahwa petugas memberikan penjelasan yang cukup jelas dan mudah dimengerti oleh dirinya sebagai lansia.

Meskipun tidak mengalami kesulitan yang berarti selama mengurus administrasi BPJS juga tidak merasa bingung atau terganggu secara signifikan, terlebih karena mendapat dukungan dari anak yang mendampingi. Ia juga menilai bahwa sikap petugas administrasi sangat ramah dan sopan, serta sesuai dengan harapannya sebagai pasien lansia Ibu Nurjannah mengaku merasa cukup nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Namun, ia memiliki saran agar pihak rumah sakit menambah jumlah kursi tunggu bagi pasien, terutama lansia. Selain itu, ia berharap adanya petugas khusus yang disiapkan untuk membantu lansia agar proses administrasi bisa berjalan lebih cepat, mudah, dan tidak membingungkan.

5. Identitas Informan 4

Nama : Abdurrahman
Umur : 60 tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Swasta
Lama Kepesertaan : Sejak 2015
Lamanya Berobat : 1 Tahun

Berdasarkan hasil wawancara dari bpa Abdurrahman menyatakan BPJS sangat membantu dalam mengurangi beban biaya berobat, sehingga sangat dirasakan manfaatnya bagi dirinya.

Pengalamannya saat mendaftar di bagian administrasi rumah sakit tergolong lancar karena ia selalu dibantu oleh anaknya. Proses yang dijalani adalah menyerahkan kartu BPJS dan KTP, lalu menunggu antrean hingga dipanggil. Bpa Abdurrahman menyampaikan bahwa petugas rumah sakit memberikan penjelasan

dengan baik, jelas, dan mudah dipahami olehnya.

Selama ini, ia tidak mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi BPJS. Namun, ia mengaku tidak pernah menunggu lama dan tidak membuatnya bingung atau merasa tidak nyaman karena telah dipersiapkan dan didampingi oleh keluarga. Petugas administrasi menurutnya memiliki sikap yang ramah dan sopan, serta melayani sesuai dengan harapan pasien lansia bpa Abdurrahman merasa nyaman dalam proses pengurusan administrasi BPJS di rumah sakit.

6. Identitas Informan 4

Nama : Dede Kurniawan,Amd.RMIK,SH
Jabatan : Kepala Ruangan TPPRJ & TPPRI
Lama Bekerja : 12 Tahun
Unit : TPP

Wawancara dilakukan dengan Dede Kurniawan, Amd.RMIK, SH, yang menjabat sebagai Kepala Ruangan TPPRJ & TPPRI di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin. Beliau telah bekerja selama 12 tahun di bagian administrasi dan memiliki pengalaman langsung dalam menangani pelayanan pasien, termasuk pasien lanjut usia (lansia).

Dalam wawancara, Dede menjelaskan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara memberikan prioritas pelayanan administrasi kepada pasien lansia, terutama dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan. Jika pasien lansia datang langsung tanpa menggunakan aplikasi Mobile JKN, mereka tetap diprioritaskan dan tidak perlu mengikuti antrean umum seperti pasien reguler. Sedangkan bagi lansia yang menggunakan Mobile JKN, pelayanan menjadi jauh lebih cepat karena tersedia

loket khusus (loket 5 untuk informasi dan loket 1–4 untuk check-in).

Adapun dokumen yang perlu dibawa pasien lansia saat pendaftaran hanyalah KTP, karena sistem BPJS kini sudah terintegrasi secara daring. Namun, rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (puskesmas) tetap wajib dibawa, sesuai prosedur standar operasional (SOP) yang berlaku. Penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) dilakukan seperti biasa, namun lansia mendapatkan prioritas waktu pelayanan, terutama bagi yang menggunakan kursi roda.

Dede juga menyoroti tantangan komunikasi sebagai kendala utama dalam pelayanan administrasi bagi lansia. Sebagian besar lansia yang datang ke rumah sakit tidak didampingi keluarga, sehingga petugas kesulitan menjelaskan alur prosedur administrasi. Ia memperkirakan hanya sekitar 30–40% pasien lansia yang datang dengan pendamping.

Salah satu contoh konkret yang sering terjadi adalah ketidaktahuan pasien lansia mengenai masa berlaku rujukan internal, yang hanya berlaku selama tiga bulan. Jika masa berlaku habis, pasien harus kembali ke puskesmas untuk mendapatkan rujukan baru ke poli utama (misalnya penyakit dalam), sebelum bisa berobat kembali ke poli lanjutan seperti poli saraf. Prosedur ini sering menimbulkan kebingungan di kalangan lansia.

Dede juga menyampaikan bahwa pasien lansia yang mengalami kesulitan membaca, mendengar, atau memahami informasi, umumnya didampingi keluarga. Dalam kasus seperti itu, petugas akan menjelaskan prosedur melalui pendampingnya, dengan pendekatan yang sabar dan ramah. Fasilitas khusus bagi lansia juga disediakan oleh rumah sakit, seperti kursi roda dan jalur prioritas dalam

pendaftaran. Petugas administrasi telah terbiasa mempercepat pelayanan bagi lansia agar mereka tidak terlalu lama menunggu.

Mengenai sistem administrasi saat ini, Dede menyatakan bahwa penggunaan Mobile JKN sangat membantu mempercepat proses pelayanan, namun tetap ada pasien lansia yang belum terbiasa atau tidak memiliki akses teknologi. Oleh karena itu, edukasi dan arahan secara langsung tetap diberikan oleh petugas.

Meski tidak ada pelatihan formal khusus bagi petugas dalam melayani lansia, rumah sakit menekankan budaya kerja 3S (Senyum, Sapa, Salam) yang menjadi dasar dalam membangun hubungan baik dengan pasien. Menurut Dede, sikap ramah, sopan, dan santun adalah modal penting dalam melayani lansia agar mereka merasa dihargai dan nyaman.

Dede juga menekankan bahwa kualitas pelayanan administrasi BPJS masih memiliki kekurangan, terutama karena rumah sakit harus mengikuti prosedur baku dari pemerintah. Prosedur yang panjang dan berlapis kadang dirasa rumit oleh pasien lansia. Untuk itu, ia menyarankan agar pasien lansia diarahkan menggunakan Mobile JKN, karena prosesnya jauh lebih efisien dan telah diterapkan di rumah sakit besar lainnya seperti RS Ulin dan RS Ansari Saleh.

Tabel 4. 1 Matrik Hasil Wawancara

| No | Nama Informan | Pelayanan | Kendala | Solusi |
|----|---------------|---|---|---|
| 1 | Sabariyah | Petugas menjelaskan dengan jelas dan mudah dimengerti. Proses tidak terlalu lama, cukup sesuai harapan. | Bingung isi formulir saat mendaftar. Pernah terjadi kesalahpahaman dalam tagihan pembayaran BPJS. | Dibantu oleh anak saat mengurus administrasi. Mengusulkan penambahan kursi tunggu dan adanya petugas khusus untuk bantu lansia. |
| 2 | Atin | Pelayanan berjalan lancar, sesuai harapan. Petugas ramah dan penjelasan bisa dimengerti. | Bingung saat pendaftaran pertama dan butuh bantuan keluarga. | Didampingi anak saat proses administrasi. Harapan adanya petugas khusus yang membantu lansia. Minta penambahan kursi tunggu. |

| | | | | |
|---|----------------|---|--|---|
| 3 | Nurhayati | Pelayanan sesuai harapan dan cukup nyaman. Petugas memberikan penjelasan yang dimengerti. | Pernah menunggu lama, meskipun tidak merasa bingung. | Dibantu oleh anak. Mengusulkan penambahan kursi tunggu dan petugas khusus untuk lansia. |
| 4 | Nurjannah | Petugas sangat ramah, sopan, dan pelayanan sesuai harapan. | Tidak ada, dibantu anak. | Usul tambahan kursi tunggu dan petugas |
| 5 | Abdurrahman | Baik, jelas, dan sangat memuaskan. | Tidak ada, dibantu anak. | Tidak ada, pelayanan sudah cukup. |
| 6 | Dede Kurniawan | Lansia mendapat prioritas dalam antrean dan penerbitan SEP. Proses administrasi mengikuti SOP | Lansia sering kesulitan memahami prosedur, terutama rujukan internal. Banyak yang datang tanpa pendamping, sehingga komunikasi | Menyediakan fasilitas jalur cepat dan Mobile JKN sebagai alternatif. Menyarankan pasien membawa pendamping. |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------------------|--|
| | | <p>dan prosedur BPJS nasional. Petugas dilatih secara informal untuk ramah, sopan, dan menerapkan prinsip "3S" (Senyum, Sapa, Salam).</p> | <p>menjadi hambatan utama.</p> | <p>Memberi edukasi terkait perbedaan sistem manual dan digital (Mobile JKN).</p> |
|--|--|---|--------------------------------|--|

C. Analisis Data

1. Administrasi BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin bagi Pasien Lanjut Usia

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak rumah sakit, pelayanan administrasi BPJS Kesehatan bagi pasien lanjut usia di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin menunjukkan adanya perhatian dan prioritas khusus. Lansia yang datang untuk berobat tidak perlu mengikuti antrean panjang seperti pasien umum. Petugas memfasilitasi mereka untuk langsung diproses lebih dahulu, terutama jika dalam kondisi menggunakan kursi roda atau datang tanpa pendamping.

Hal ini sesuai dengan teori pelayanan publik menurut Kotler (2002), bahwa pelayanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang

bersifat tidak berwujud dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan. Dalam konteks ini, kebutuhan lansia adalah kemudahan dalam akses administrasi, dan pihak rumah sakit telah berusaha memenuhinya melalui pelayanan yang diprioritaskan dan ramah lansia.

Selain itu, pelayanan ini sejalan dengan prinsip administrasi kesehatan menurut Azrul Azwar (2012), yaitu mewujudkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia. Rumah sakit telah menjalankan fungsi administrasi sebagai penghubung antara pasien dan layanan kesehatan melalui proses pendaftaran, verifikasi, serta pengurusan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) secara sistematis.

2. Kendala yang Dihadapi Pasien Lanjut Usia dalam Mengakses Layanan BPJS Kesehatan

Meskipun pelayanan administrasi bagi lansia telah mendapat prioritas, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas administrasi, kendala utama terletak pada komunikasi dan pemahaman prosedur oleh pasien lansia. Banyak dari mereka datang tanpa pendamping, sehingga sulit memahami alur administrasi seperti masa berlaku rujukan, penggunaan SEP, atau prosedur check-in melalui sistem digital.

Hal ini sesuai dengan teori prinsip pelayanan publik dari Umam Khairul (2014), bahwa pelayanan berkualitas menuntut adanya pemahaman terhadap kondisi dan kebutuhan penerima layanan. Ketidaksesuaian antara sistem layanan yang kompleks dan keterbatasan pemahaman pasien lansia menunjukkan adanya celah dalam implementasi pelayanan publik yang inklusif.

Selain itu, teori dari Efendi & Makhfudli (2009) menjelaskan bahwa lansia merupakan kelompok dengan keterbatasan fisik, sensorik, dan kognitif, yang membutuhkan pendekatan khusus dalam pelayanan kesehatan. Ketika prosedur BPJS terlalu panjang atau sulit dipahami, maka lansia menjadi kelompok yang sangat rentan terhadap kesalahan administratif atau bahkan penolakan pelayanan.

Kendala lain yang diidentifikasi oleh pasien adalah waktu tunggu yang lama dan keterbatasan fasilitas fisik, seperti kurangnya kursi tunggu di ruang pendaftaran. Ini menunjukkan bahwa prinsip tangibles (bukti fisik) dalam teori Tjiptono (2004) belum sepenuhnya diterapkan dengan optimal dalam pelayanan rumah sakit terhadap pasien lansia.

3. Solusi untuk Kemudahan Akses Layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Banjarmasin bagi Pasien Lanjut Usia

Sebagai solusi terhadap kendala yang dihadapi, petugas menyarankan penggunaan Mobile JKN agar pasien dapat melakukan pendaftaran dan check-in secara mandiri. Penggunaan aplikasi ini dinilai efektif untuk mempercepat proses pelayanan, terutama bagi pasien yang sudah memahami teknologi digital. Namun, karena banyak lansia tidak familiar dengan aplikasi tersebut, edukasi dan pendampingan tetap dibutuhkan.

Dalam hal ini, penting untuk merujuk pada SOP pelayanan BPJS sebagaimana dijelaskan Rifka (2017), bahwa prosedur pelayanan harus dibuat sedemikian rupa agar efisien, efektif, dan mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat. Inovasi digital seperti Mobile JKN memang sesuai dengan

perkembangan teknologi, tetapi implementasinya harus menyesuaikan dengan karakteristik pengguna, terutama lansia.

Lebih lanjut, teori administrasi kesehatan dari WHO (2007) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas harus mempertimbangkan prinsip keadilan dan kesetaraan akses. Oleh karena itu, solusi tambahan yang diajukan oleh pasien, seperti penambahan kursi tunggu dan keberadaan petugas khusus pendamping lansia, menjadi hal yang sangat penting untuk diimplementasikan sebagai bagian dari pelayanan yang adil dan berkelanjutan.

Dari sisi nilai Islam, pendekatan pelayanan yang ramah dan penuh tanggung jawab merupakan bentuk nyata dari implementasi etika pelayanan Islami sebagaimana dijelaskan oleh Adiwarmanto Karim (2001). Petugas yang bersikap jujur, bertanggung jawab, dan sopan santun telah mencerminkan nilai-nilai amal shaleh dalam pelayanan publik. Hal ini diperkuat dengan QS. At-Taubah ayat 105) yang mendorong umat Islam untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan ikhlas, karena setiap perbuatan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT