

PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA BERDASARKAN PERMENPAN NO. 1 TAHUN 2015

Nuzul Prihariyanto

rechtalez@gmail.com

Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the achievement of the service performance of health Social Security Provider (BPJS) on Islam Hospital Jemursari Surabaya which is located on Jalan Jemursari No. 51-57 Surabaya. The research is a qualitative approach, and the data analysis technique has been done by using qualitative descriptive. Based on the result of the analysis and the discussion it can be concluded that: the service standard of Social Security Provider (BPJS) center of Islam Hospital Jemursari Surabaya has been running effectively and efficient because it has already in accordance with the standard operational procedure (SOP). In order to support the health service of Social Security Provider (BPJS) center of Islam Hospital Jemursari Surabaya has made the service charter which refers to the Law No. 25 of 2009 also the Law No. 14 of 2008. The result of public satisfaction survey show that the level of public satisfaction to the health service which has been provided by Social Security Provider (BPJS) center in Islam Hospital Jemursari Surabaya is already perceived to be good by the public. The Handling of Complaint of Social Security Provider (BPJS) Center of Islam Hospital Jemursari Surabaya, participants may contact the Hotline service on 500400. The service information system on Social Security Provider (BPJS) Center of Hospital Jemursari Surabaya has already been running well, the performance of Islam Hospital Jemursari Surabaya on Social Security Provider (BPJS) Health Center in implementing its service can be said in accordance with the Performance Measurement Indicators of Public Service Unit based on the Regulation of Minister of Information No. 1 of 2015,

keywords: performance, hospitals, BPJS.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui capaian kinerja pelayanan BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Jalan Jemursari No. 51-57 Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai bahwa: Standar pelayanan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya berjalan efektif dan efisien karena sesuai dengan SOP. Untuk mendukung pelayanan kesehatan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah membuat maklumat pelayanan yang mengacu pada UU Nomor 25 tahun 2009 dan UU Nomor 14 tahun 2008. Hasil survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya baik. Penanganan pengaduan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, peserta dapat langsung menghubungi nomor *Hotline Service* 500400. Sistem informasi pelayanan pada BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sudah dilakukan dengan baik. Kinerja Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS Kesehatan Center dikatakan sudah sesuai dengan Indikator Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Berdasarkan PERMENPAN No. 1 Tahun 2015.

Kata kunci: kinerja, rumah sakit, BPJS

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan kita sehari-hari, keberadaan organisasi sektor publik dapat dilihat di sekitar kita. Institusi pemerintahan, partai politik, ta'mir masjid, sekolah-sekolah, rumah sakit, dan puskesmas. Semuanya adalah organisasi sektor publik. Semua organisasi tersebut menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Mereka menyediakan pendidikan, listrik, dan jasa-jasa lainnya. Mereka memberikan pelayanan tersebut semata-mata untuk kesejahteraan (*welfare*) masyarakatnya. Organisasi sektor publik merupakan sebuah entitas ekonomi yang memiliki keunikan tersendiri. Disebut sebagai entitas ekonomi karena memiliki sumber daya ekonomi yang tidak kecil, bahkan bisa dikatakan sangat besar. Organisasi sektor publik juga melakukan transaksi-transaksi ekonomi dan keuangan. Tetapi berbeda dengan entitas

ekonomi yang lain, khususnya perusahaan komersial yang mencari laba, sumber daya ekonomi organisasi sektor publik dikelola tidak untuk tujuan mencari laba (*nirlaba*).

Kita dapat menjumpai organisasi sektor publik, ini dimana-mana. Bahkan urusan kita sehari-hari tidak bisa lepas dari peran serta organisasi sektor publik yang ada di sekitar kita. Organisasi sektor publik ini muncul dalam berbagai bentuk di masyarakat. Sebagian besar adalah merupakan organisasi pemerintah, baik pemerintah Pusat maupun pemerintah Daerah. Adapula yang menjalankan aktivitasnya dalam berbagai bentuk yayasan mulai dari yayasan yang menyelenggarakan pendidikan, yayasan yang bergerak di bidang sosial, sampai dengan yayasan-yayasan yang bidangnya sangat khusus seperti yayasan beasiswa. Termasuk juga organisasi sektor publik adalah lembaga-lembaga keagamaan, LSM, partai politik, rumah sakit, dan sekolah (Nordian, 2006:2) Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini tengah menghadapi tekanan untuk lebih efisien, memperhitungkan biaya ekonomi dan biaya sosial, serta dampak negatif atas aktivitas yang dilakukan. Berbagai tuntutan tersebut menyebabkan akuntansi dapat dengan cepat diterima dan diakui sebagai ilmu yang dibutuhkan untuk mengelola urusan-urusan publik. Akuntansi sektor publik pada awalnya merupakan aktivitas yang terspesialisasi dari suatu profesi yang relatif kecil. Namun demikian, saat ini akuntansi sektor publik sedang mengalami proses untuk menjadi disiplin ilmu yang lebih dibutuhkan dan substansial keberadaannya.

Akuntansi sektor publik memiliki kaitan yang erat dengan penerapan dan perlakuan akuntansi pada domain publik. Domain publik sendiri memiliki wilayah yang lebih luas dan kompleks dibandingkan dengan sektor swasta. Keluasan wilayah publik tidak hanya disebabkan luasnya jenis dan bentuk organisasi yang berada didalamnya, akan tetapi juga karena kompleksnya lingkungan yang mempengaruhi lembaga-lembaga publik tersebut. Secara kelembagaan, domain publik antara lain meliputi badan-badan pemerintah (pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta unit kerja pemerintah), perusahaan milik negara (BUMN dan BUMD), Yayasan, Organisasi politik, Organisasi massa, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Universitas dan Organisasi nirlaba lainnya. Dilihat dari variabel lingkungan, sektor publik dipengaruhi oleh banyak faktor tidak hanya faktor ekonomi semata, akan tetapi faktor politik, sosial, budaya, dan historis juga memiliki pengaruh yang signifikan sektor publik tidak seragam dan heterogen (Mardiasmo, 2002:2)

Mahsun (2007:4) menyatakan bahwa sektor publik sering kali dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lainnya yang diatur dengan hukum. Istilah publik sendiri memiliki pengertian yang bermacam-macam. Hal tersebut merupakan konsekuensi dari luasnya wilayah publik, sehingga setiap disiplin ilmu memiliki cara pandang dan definisi yang berbeda-beda. Dari sudut pandang ilmu ekonomi, sektor publik dapat dipahami sebagai suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha-usaha menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik. Meskipun terdapat perbedaan diantara sektor publik dan sektor swasta, yang perlu diterapkan bukan pada mencari perbedaan dan mempertentangkan antara kedua sektor ini. Fokus perhatian lebih ditekankan pada upaya untuk memajukan sektor publik yang dianggap kurang efisien dan kurang menarik agar tidak tertinggal jauh dengan sektor swasta yang dipandang lebih maju dan efisien. Akuntansi sektor publik adalah sebuah kegiatan jasa dalam rangka penyediaan informasi kuantitatif terutama yang bersifat keuangan dari entitas pemerintah guna pengambilan keputusan ekonomi yang nalar dari pihak-pihak yang berkepentingan atas berbagai alternatif arah tindakan.

Akuntansi sektor publik terkait dengan tiga hal pokok, yaitu penyediaan informasi, pengendalian manajemen, dan akuntabilitas. Akuntansi sektor publik merupakan alat informasi baik bagi pemerintah sebagai manajemen maupun alat informasi bagi publik. Bagi pemerintah, informasi akuntansi digunakan dalam proses pengendalian manajemen mulai proses perencanaan sampai dengan pelaporan kinerja (Mardiasmo, 2002:4). Untuk

melakukan pengukuran kinerja, suatu organisasi memerlukan informasi akuntansi terutama untuk menentukan indikator kinerja (*performance indicator*) sebagai dasar penilaian kinerja. Indikator kinerja tersebut dapat bersifat finansial maupun non finansial. Informasi akuntansi memiliki peran utama dalam menentukan indikator kinerja sektor publik. Mardiasmo (2002:121) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer sektor publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur baik itu finansial maupun non finansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment system*. Selain itu digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas para pemberi pelayanan publik yang mana berhubungan langsung dengan penerima pelayanan publik, mempermudah alokasi sumber daya dan proses pembuatan keputusan, dan yang terakhir sebagai sarana akuntabilitas publik dan komunikasi antar organisasi public (Mardiasmo, 2002:121)

Kinerja sektor publik bersifat multidimensional, sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja secara komprehensif. Berbeda dengan sektor swasta, karena sifat output yang dihasilkan sektor publik lebih banyak bersifat *intangible output*, maka ukuran finansial saja tidak cukup untuk mengukur kinerja sektor publik. Oleh karena itu perlu dikembangkan ukuran kinerja non-finansial (Mardiasmo, 2002:122). Proses akhir dari keseluruhan kegiatan akuntabilitas publik yaitu adanya laporan keuangan sektor publik, akan tetapi pemahaman akuntabilitas publik bukan sekedar akuntabilitas finansial semata, selain itu juga ada akuntabilitas kinerja pelayanan, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu: (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) yaitu pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah dan pemerintah pusat kepada MPR, (2) akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas (Mardiasmo, 2002:21). Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik sehingga kedua pertanggungjawaban tersebut harus tetap diperhatikan. Demikian sama halnya dengan pelayanan pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang beralamat di Jalan Jemursari 51-57 Surabaya yang masih dalam tahap pengembangan untuk dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Bahwa dalam rangka pembinaan aparatur Negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik, diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan kinerja pelayanan public (PERMENPAN No.1 Tahun 2015).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kinerja manajemen Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS CENTER apabila diukur berdasarkan pada PERMENPAN No.1 Tahun 2015?, sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengukuran kinerja manajemen Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS CENTER sebagai dasar dalam menilai efisiensi dan efektivitas program dan kegiatan berdasarkan pedoman kinerja instansi pemerintah pelaporan kinerja sesuai dengan PERMENPAN No.1 Tahun 2015.

TINJAUAN TEORITIS

Organisasi Sektor Publik

Dalam kehidupan kita sehari-hari, keberadaan organisasi sektor publik dapat dilihat di sekitar kita. Institusi pemerintahan, partai politik, ta'mir masjid, sekolah-sekolah, rumah sakit, dan puskesmas termasuk organisasi sektor publik. Menurut Nordiawan (2006:1) organisasi sektor publik merupakan sebuah entitas ekonomi yang memiliki keunikan tersendiri. Disebut sebagai entitas ekonomi yang tidak kecil, bahkan sangat besar. Organisasi sektor publik juga melakukan transaksi-transaksi ekonomi dan keuangan. Tetapi, berbeda dengan entitas ekonomi yang lain, khususnya perusahaan komersial yang mencari laba, sumber daya ekonomi organisasi sektor publik dikelola tidak untuk mencari laba (nirlaba) .

Kinerja dan Pengukuran Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Sedangkan pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa ; kualitas barang dan jasa (diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan) ; hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahsun, 2006 : 145). Menurut (Mardiasmo, 2002:121) Pengukuran kinerja sektor publik di lakukan untuk memenuhi tiga maksud meliputi pertama, pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Menurut Mahsun (2006: 146) dapat disimpulkan elemen pokok suatu pengukuran kinerja antara lain: a) Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, tujuan adalah pernyataan secara umum atau belum secara eksplisit (tentang apa yang ingin dicapai organisasi), b) Merumuskan indikator dan ukuran kinerja. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja, c) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan, d) Evaluasi Kinerja, akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat di jadikan *feedback* dan *reward-*

punishment, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Tujuan Pengukuran/ Penilaian Kinerja Sektor Publik

Menurut Mardiasmo (2002:122) secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja adalah: 1) Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down* dan *bottom up*), 2) Untuk mengukur kinerja finansial dan non-finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusur perkembangan pencapaian strategi; 3) Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk mencapai *goal congruence*; dan 4) Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional. Sedangkan menurut Mahmudi (2007:14), pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen baik organisasi sektor publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi sektor publik berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukuran kinerjanya pun terdapat perbedaan. Tujuan dilakukan penilaian kinerja di sektor publik adalah: 1) Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, 2) Menyediakan sarana pembelajaran pegawai, 3) Memperbaiki kinerja periode berikutnya, 4) Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian, 5) Memotivasi pegawai dan 6) Menciptakan akuntabilitas pegawai

Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Menurut Bastian (2006:275) Suatu organisasi diharapkan dapat mengetahui prestasinya secara obyektif dalam suatu periode waktu tertentu. Kegiatan dan program organisasi seharusnya dapat diukur dan dievaluasi. Ini berarti bahwa pengukuran kinerja merupakan alat manajemen untuk: 1) Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja, 2) Memastikan tercapainya skema kinerja yang disepakati, 3) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan skema kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja, 4) Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas kinerja yang dicapai setelah dibandingkan dengan skema indikator kinerja yang telah disepakati, 5) Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi, 6) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi, 7) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah, 8) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif, 9) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan, 10) Mengungkap permasalahan yang terjadi.

Dalam situasi tuntutan akuntabilitas yang semakin tinggi, penyediaan sistem yang secara komprehensif mengukur kinerja keuangan dan non keuangan sektor publik menjadi mutlak. Menurut Robinson (dalam Harun, 2009:72) mengemukakan beberapa alasan sehingga pengukuran kinerja sektor publik sangat penting sebagai strategi untuk memperkuat daya kompetisi sektor publik.: 1) Sebagai fasilitas pembelajaran untuk perbaikan layanan, 2) Sebagai pembelajaran memperbaiki praktik manajemen dan 3) Sebagai alat pelaporan akuntabilitas dan transparansi.

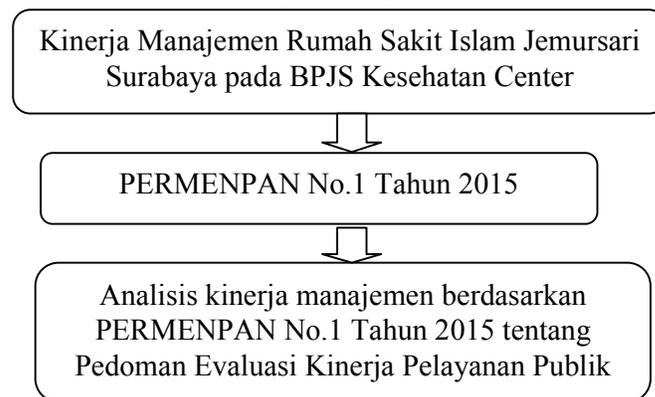
Instrumen Penilaian Menurut PERMENPAN No.1 Tahun 2015

Instrumen pengukuran kualitas kinerja pelayanan publik berdasarkan PERMENPAN No.1 Tahun 2015 mencakup komponen indikator dan sub indikator sebagai berikut: 1) Standar Pelayanan: (a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan, menggunakan bukti Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK,) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi pelaksana. Metodologi yang digunakan *Desk evaluation*, Kuisisioner, Wawancara, (b) Pelaksanaan Standar Pelayanan, bukti yang digunakan Integrasi, Internalisasai, Diseminasi, Diklat. Metodologi yang digunakan Wawancara, Observasi, *Mysteri shopping* (MS), (c) Kesenambungan perbaikan, bukti yang digunakan yakni penurunan keluhan dan perbaikan proses.

Metodologi yang digunakan Wawancara, Observasi, *Mystery Shopping* (MS). 2) Maklumat Pelayanan: (a) Adanya pernyataan maklumat. Bukti yang diperlukan Dasar Hukum (Perda, Permen) dan Bukti Publikasi. (Banner, Website). Metodologi yang digunakan *Desk Evaluation*, Kuisisioner dan wawancara, (b) Aplikasi pelaksanaan maklumat. Bukti yang digunakan Sesuai janji / hak dan tingkat keluhan pengaduan. Metodologi yang digunakan Observasi, MS, Wawancara. 3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei (pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan atau periodik). Bukti yang digunakan yakni Surat Tugas, SK dan Laporan Hasil Survei. Metodologi yang digunakan *Desk Evaluation*, Kuisisioner, dan MS, 4) Pengelolaan Pengaduan: (a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan. Dasar hukum (Perda, Permen, SE, SK). Metodologi yang digunakan *Desk Evaluation*, Kuisisioner, (b) Mekanisme pengelolaan pengaduan. Bukti yang digunakan Juklak/Juknis, SOP. Metodologi yang digunakan yakni *Desk Evaluation*, Wawancara, (c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik. Bukti yang digunakan yakni pembaharuan (*updating* data dan informasi) penanganan pengaduan. Metodologi yang digunakan Survei dan Observasi, 5) Sistem Informasi Pelayanan Publik: (a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP. Dasar hukum (Perda, Permen, SE, SK), Sosial Media (Facebook, Twitter). Metodologi yang digunakan *Desk Evaluation*, Kuisisioner, (b) Mekanisme SIPP. Bukti yang digunakan SOP, Website. Metodologi yang digunakan yakni Survei, Evaluasi, dan Wawancara, (c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik. Bukti yang digunakan yakni pembaharuan (*updating* data dan informasi).

Rerangka pemikiran

Rerangka Pemikiran dapat dilihat pada bagan berikut :



Gambar 1
Kerangka pemikiran

METODA PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif adalah suatu jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat diadakan penelitian (Moleong, 2004:4).

Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan pemahaman tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan pedoman PERMENPAN No. 1 Tahun 2015 dalam meningkatkan kinerja manajemen Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan Center) selama periode 2014,

sehingga dari pedoman tersebut dapat diketahui apakah tingkat kinerja unit pelayanan publik tersebut sudah sesuai dengan PERMENPAN No.1 Tahun 2015.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti.

Satuan Kajian

Kinerja, adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Penilaian kinerja pelayanan publik, dengan mengacu pada PERMENPAN No.1 Tahun 2015.

Teknik Analisis Data

Langkah-langkah analisis data untuk evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut : 1) Survei pendahuluan, 2) Pada tahap pelaksanaan evaluasi penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut: (a) Tahap perencanaan evaluasi, (b) Mengembangkan teknik evaluasi, (c) Mengumpulkan data evaluasi, (d) Mengolah dan menganalisa data, (e) Menyusun simpulan hasil evaluasi dan (f) Menyusun laporan.

Tabel 1
Indikator Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
(Berdasarkan PERMENPAN No.1 Tahun 2015)

No	Indikator	Sub Indikator	Bukti
1	Standar Pelayanan	Standar Pelayanan sudah ditetapkan Pelaksanaan Standar Pelayanan Kesinambungan perbaikan	Dasar Hukum (Perda, Permen, SE, SK), Standar Operasional Prosedur Integrasi, Internaslisasi, Diseminasi, Diklat Penurunan keluhan , Perbaikan proses
2	Maklumat Pelayanan	Adanya pernyataan maklumat Aplikasi pernyataan maklumat	Dasar Hukum dan Bukti publikasi Sesuai Janji/hak Tingkat keluhan pengaduan
3	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	Pelaksanaan Survei (pernah/tidak dilakukan secara tahunan/periodik)	Surat Tugas, SK, Laporan hasil survei
4	Pengelolaan Pengaduan	Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan Mekanisme pengelolaan pengaduan Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik	Dasar Hukum Juklak/Juknis Pembaharuan (<i>updating</i> data dan informasi)
5	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP Mekanisme SIPP Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik	Dasar Hukum Sosial media (Facebook, Twitter) SOP, Website Pembaruan (<i>Updating</i> data dan informasi)

Sumber: PERMENPAN No.1 Tahun 2015

Pembahasan

Dalam penelitian yang membahas tentang pengukuran kinerja Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS Center. Untuk menilai efisiensi dan efektivitas program dan kegiatan kerja di instansi pemerintah, maka berikut ini terdapat data-data terkait mengenai kebijaksanaan, program, dan kegiatan yang dilakukan BPJS Kesehatan Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Dari data-data tersebut dapat di analisis kinerja BPJS Kesehatan Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya selama tahun 2014 berdasarkan tinjauan capaian kinerja dengan mengacu pada indikator instrumen yang tercantum dalam PERMENPAN No.1 Tahun 2015.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS Center telah diatur dalam Standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya, yaitu Standar Operasional Prosedur pelayanan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan dan diatur dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 oleh pemerintah. Ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan mekanisme/prosedur yang telah ditetapkan. Maka implementasi standar operasional prosedur dalam pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilihat : 1) Komunikasi. Berdasarkan hasil data yang didapat, metode komunikasi yang digunakan dalam implementasi standar operasional prosedur pada BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dengan komunikasi secara langsung atau tatap muka bagi pihak pelaksana program dengan pihak pemberi pelayanan dan penerima pelayanan BPJS Kesehatan. Sebagaimana SOP BPJS Kesehatan telah ditetapkan dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014, maka komunikasi secara langsung ini dilakukan pihak pelaksana program kepada staf-staf yang berperan dalam pelaksanaan SOP BPJS Kesehatan di instansi terkait dan di wilayah pemukiman masyarakat melalui kecamatan, kelurahan dan sebagainya, komunikasi antar pihak pemberi pelayanan agar program berjalan dengan baik. Komunikasi dalam bentuk sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat/ peserta BPJS Kesehatan dapat lebih memahami SOP dari BPJS Kesehatan. Komunikasi secara tidak langsung berupa media massa juga diberlakukan baik media elektronik dan media cetak. Media elektronik berupa website BPJS Kesehatan, televisi dan radio. Sedangkan media cetak berupa banner, spanduk, brosur. koran yang ada dan dapat diperoleh dengan mudah dirumah sakit atau puskesmas serta lingkungan tempat tinggal. Intensitas komunikasi juga diukur dengan diadakannya pertemuan pihak-pihak terkait untuk mengevaluasi pelaksanaan SOP BPJS Kesehatan. Dengan demikian hasil wawancara menunjukkan, komunikasi sangat penting dalam implementasi standar operasional prosedur dalam pelayanan BPJS Kesehatan agar program yang dilaksanakan efektif dan efisien, 2) Sumber Daya. Dalam proses implementasi, dimana meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Kemampuan SDM dan sumberdaya finansial ini menyebabkan implementasi SOP program BPJS Kesehatan berjalan baik dan efektif sebagaimana yang telah diprogramkan. Inisiatif-inisiatif yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dalam meningkatkan kinerja adalah pemberian tunjangan bagi tenaga-tenaga honorer maupun kontrakan dan mengadakan pemantauan terhadap kualitas sumber daya manusia yang ada agar dapat diketahui jika terjadi penurunan yaitu dengan secara berkala mengadakan evaluasi maupun peningkatan pendidikan dan pelatihan tambahan, 3) Disposisi. Dalam implementasi SOP BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya baik pihak pelaksana program dan pihak pemberi pelayanan yang ada di rumah sakit mempunyai komitmen serta konsistensi yang baik dalam pelayanan. Ketentuan yang telah ditetapkan pada peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggara jaminan

kesehatan, telah ditinjau dengan baik dan dalam pelaksanaannya telah berjalan sesuai dengan ketentuan. Semakin sesuai dengan arahan kebijakan/program yang tercantum, maka tingkat komitmen semakin tinggi. Pelayanan SOP BPJS Kesehatan yang ada di Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya cukup baik, mulai dari komitmen dan konsistensi pelaksana program dan pemberi pelayanan di Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya. Maka secara keseluruhan tingkat disposisi/ komitmen yang dimiliki pihak pelaksana dan pihak pemberi pelayanan yang ada telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 dan berjalan dengan baik, 4) Struktur birokrasi, berupa susunan komponen (unit-unit) kerja dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja serta adanya kejelasan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda diintegrasikan atau dikoordinasikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang merupakan aspek organisasi yang telah ditetapkan. Selain itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Aspek pertama dari struktur birokrasi adalah standar prosedur pelaksanaan atau standard operating prosedur (SOP) yang dicantumkan dalam program. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor /pelaksana kebijakan. Aspek kedua dari struktur birokrasi yang juga sangat penting dalam rangka implementasi kebijakan secara efektif adalah struktur organisasi pelaksana serta pembagian tugas dan tanggung jawab. Menurut analisis data yang diperoleh bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab pelaksana program serta pihak pemberi pelayanan telah disesuaikan dengan bidang keahlian masing-masing. Penyusunan struktur birokrasi dibuat sangat fleksibel dan tidak berbelit-belit. SOP (Standar Operasional Prosedur) BPJS Kesehatan yang tercantum dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 dan Nomor 4 Tahun 2014 juga menjadi acuan bagi pihak pelaksana program BPJS Kesehatan dan pihak pemberi pelayanan di Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya untuk memberikan pelayanan sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak yang berperan sehingga implementasi SOP BPJS Kesehatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan atau *Service Charter* telah menjadi salah satu alat untuk membangun perbaikan pelayanan public yang telah disediakan oleh BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan partisipasi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Maklumat Pelayanan atau *Service Charter* sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan. Sebuah maklumat pelayanan membawa konsekuensi besar.

Dengan diundangkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik maka penerapan paradigma baru dalam pelayanan tidak bisa ditawar lagi. Hal ini juga terjadi di sektor kesehatan dimana pemerintah juga telah mengundang UU nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan. UU nomor 39 Tahun 2009, pada konsideran (b) menyatakan bahwa setiap kegiatan, dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan. Hal ini dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Sejalan dengan perkembangan pelayanan yang lebih menghargai hak-hak masyarakat sebagai warga

negara, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menekankan adanya partisipasi dan kontrol masyarakat terkait kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya maklumat pelayanan atau *service charter* pada BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dapat memberikan manfaat yaitu: 1) Tersedianya informasi kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan pada masing-masing fasilitas serta informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan, dan *stakeholder*, 2) Pengguna layanan, warga, dan *stakeholder* lainnya memperoleh kemudahan untuk mengontrol praktek penyelenggaraan pelayan, 3) Manajemen pelayanan mendapatkan dukungan informasi dalam mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan, 4) Penyedia memperoleh kemudahan dalam melakukan perbaikan kinerjanya berdasarkan informasi dari masyarakat, 5) Tersedianya saluran penyampaian harapan, keluhan, pengaduan dan saran dari masyarakat terhadap penyedia pelayanan, 6) Pengaduan, keluhan dan saran masyarakat pengguna layanan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi pelayanan dan pemerintah daerah dapat dikelola dan ditindaklanjuti

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

IKM Indeks kepuasan masyarakat, berisi tingkat kepuasan masyarakat melalui survei terhadap pelayanan publik yang dilakukan. Target IKM Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada Tahun 2014 adalah sebesar 81,26 sedangkan realisasi atau capaian pada Tahun 2014 sebesar 81,62 atau kategori sangat baik, dengan persentase capaian 103,37%. Nilai IKM mengalami peningkatan apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada Tahun 2012 telah dilakukan survei IKM pada 8 unit pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, dengan nilai IKM 80,44 atau kategori baik. Hal ini dapat dikatakan merupakan cermin keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang telah dipersepsi baik oleh pelanggan yang harus dipertahankan bahkan secara terus menerus dan berkesinambungan ditingkatkan mutu maupun jenis layanannya sesuai dengan kebutuhan pasien/pelanggan dan kemajuan perkembangan IPTEKDOK.

Tabel 2
Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSI Jemursari Surabaya
Tahun 2012 - 2014

No	Unit Layanan	Hasil		
		2012	2013	2014
1	Instalasi Radiologi	81,99	79,02	81,82
2	Instalasi Farmasi (apotek)	82,43	78,64	82,07
3	Patologi Klinik	82,61	78,46	82,36
4	Instalasi Rawat Jalan	76,8	81,77	82,17
5	ICU	81,37	83,07	82,4
6	Instalasi Rawat Inap	80,1	81,02	81,87
7	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	74,57	76,67	81
8	Rekam Medik	81,3	93,82	83,52
Rata-rata setiap tahun		80,15	81,56	82,22

Sumber: Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

Hasil capaian kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Islam Jemursari antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3
Bed Occupancy Rate (BOR)
Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

No	Keterangan	Tahun			Standar
		2012	2013	2014	
1	Jumlah Hari Perawatan	24.854	28.387	35.777	
2	Jumlah Tempat Tidur (A)	115	124	134	
3	Jumlah periode (B)	365	365	365	60%-85%
4	(A x B)	41.400	45.260	48.910	
5	BOR (%)	60,03%	62,72%	73,15%	

Sumber: RS. Islam Jemursari Surabaya (diolah)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat nilai BOR terendah berada pada tahun 2012 dimana nilai BOR nya hanya sebesar 60.03% walaupun demikian nilai tersebut masih sesuai dengan standar yang ditentukan tetapi belum maksimal. Nilai tertinggi dicapai pada tahun 2014 yaitu sebesar 73,15%, peristiwa tersebut terjadi karena adanya peningkatan hari perawatan sebesar 35.777 dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 manajemen rumah sakit juga menambah jumlah tempat tidur dari 124 tempat tidur (tahun 2013) menjadi 134 tempat tidur (tahun 2014) dan pada tahun tersebut keputusan yang dilakukan oleh pihak manajemen sangat tepat dan efisien karena pada tahun tersebut nilai BOR yang dicapai mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

Tabel 4
Bed Turn Over (BTO)
Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

No	Keterangan	Tahun			Standar
		2012	2013	2014	
1	Jumlah Hari Perawatan	8.256	8.881	10.744	
2	Jumlah Tempat Tidur (A)	115	124	134	40-50 kali
3	Jumlah periode (B)	72	72	80	

Sumber: RS Islam Jemursari Surabaya (diolah)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai BTO yang dicapai selama tiga tahun tahun 2012-2014 melebihi standar yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi pemakaian tempat tidur yang terjadi di rumah sakit sangat tinggi. Tahun 2012 nilai BTO yang dicapai adalah 72. Pada tahun 2013 nilai yang dicapai tetap. Pada tahun 2014 nilai BTO yang dicapai mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut terjadi disebabkan oleh dua faktor, yang pertama karena adanya peningkatan jumlah hari perawatan pada masing-masing tahun dan faktor yang kedua, karena adanya penambahan jumlah tempat tidur pada masing-masing tahun. Nilai BTO tahun 2014 merupakan nilai BTO paling tinggi sejak tahun 2012-2014.

Pengelolaan Pengaduan

Penanganan pengaduan apabila terjadi suatu hal yang sekiranya tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan maka PBI (Penerima Bantuan Iuran) atau Peserta dapat mengungkapkan keluhan ketidakpuasan pelayanan yang diterima kepada staff pelayanan setempat, apabila keluhan masih belum berkenan peserta dapat langsung menghubungi nomor *Hotline Service 500400*. Staff pelayanan BPJS Center ketika menerima keluhan yang ada telah dibekali dasar penanganan keluhan berdasar ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku yakni melakukan suatu upaya atau proses untuk mengetahui suatu permasalahan dengan jelas, menilai, mengatasi dan menyelesaikan permasalahan dengan

prinsip obyektif, responsif (cepat dan akurat), koordinatif, efektif dan efisien, akuntabel, serta transparan.

Sistem Informasi Pelayanan

Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik pada BPJS Center di Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya yang sudah dilakukan yakni dengan penggunaan Spanduk yang di tempel di depan Rumah sakit yang menerangkan bahwa Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menerima pasien BPJS penggunaan informasi lain juga tertera di pamphlet yang terata di dalam Rumah sakit yang terdiri dari langkah prosedur registrasi awal, peserta mendapatkan layanan pemeriksaan dan perawatan hingga prosedur pasca pelayanan kesehatan yang diterima. Selain itu penggunaan layanan informasi komputerisasi diberikan agar informasi seperti jadwal dokter yang praktek dan dokter pengganti yang hadir pada saat kembali kontrol dapat dilihat pada layar, informasi layar antrian juga memudahkan pasien atau peserta BPJS Kesehatan dapat mengetahui urutan yang diperoleh.

Dasar sistem informasi pelayanan BPJS Kesehatan yang dilakukan pada RSI Jemursari Surabaya yakni Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Masyarakat sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan stakeholder terkait tentu perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya. Untuk itu diperlukan tenaga pelayanan yang diharapkan dapat membantu pemahaman tentang hak dan kewajiban stakeholder terkait baik Dokter/Dokter Gigi yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, Peserta BPJS Kesehatan maupun pihak-pihak yang memerlukan informasi tentang program Jaminan Kesehatan Nasional.

Jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Selain itu salah satu dasar mekanisme yakni Prinsip kegotong-royongan. Prinsip ini diwujudkan dalam mekanisme gotong-royong dari peserta yang mampu kepada peserta yang kurang mampu dalam bentuk kepesertaan wajib bagi seluruh rakyat; peserta berisiko rendah membantu yang berisiko tinggi; dan peserta sehat membantu yang sakit. Melalui prinsip kegotong-royongan ini jaminan sosial dapat menumbuhkan keadilan sosial bagi keseluruhan rakyat Indonesia.

Capaian Kinerja Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya Berdasarkan Klaim BPJS yang diajukan

Kinerja Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya disusun berdasarkan hasil perolehan pendapatan klaim BPJS rawat inap dan rawat jalan yang diterima Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya selama tahun 2014-2015. Semakin tinggi klaim BPJS yang diajukan oleh Rumah Sakit Jemursari Surabaya menunjukkan kinerja Rumah sakit tersebut semakin baik.

Rawat Inap

Berikut ini akan disajikan klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya setiap bulan selama tahun 2014-2015 sebagaimana tersaji pada Tabel 5 dan Tabel 6 berikut ini.

Tabel 5
Klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
Tahun 2014

No	Bulan	Klaim BPJS Rawat Inap	Capaian	
		Tahun 2014	Rp	%
1	Januari	1,155,190,885	-	-
2	Februari	1,396,403,195	241,212,310	120.88
3	Maret	1,868,645,464	472,242,269	133.82
4	April	1,897,732,697	29,087,233	101.56
5	Mei	2,476,399,527	578,666,830	130.49
6	Juni	3,122,663,920	646,264,393	126.10
7	Juli	2,610,000,829	-512,663,091	83.58
8	Agustus	3,460,913,741	850,912,912	132.60
9	September	3,807,533,305	1,197,532,476	110.02
10	Oktober	4,243,071,400	435,538,095	111.44
11	November	3,840,524,100	-402,547,300	90.51
12	Desember	4,234,852,100	394,328,000	110.27
	Total	34,113,931,163	3,930,574,127	104.27

Sumber: RS. Islam Jemursari Surabaya (diolah)

Tabel 6
Klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
Tahun 2015

No	Bulan	Klaim BPJS Rawat Inap	Capaian	
		Tahun 2015	Rp	%
1	Januari	4,420,334,600	185,482,500	104.38
2	Februari	3,712,899,200	-707,435,400	84.00
3	Maret	4,977,521,500	1,264,622,300	134.06
4	April	5,057,789,515	80,268,015	101.61
5	Mei	4,952,741,900	-105,047,615	97.92
6	Juni	4,913,702,000	-39,039,900	99.21
7	Juli	3,745,689,600	-1,168,012,400	76.23
8	Agustus	4,443,804,572	698,114,972	118.64
9	September	4,431,084,404	685,394,804	99.71
10	Oktober	4,513,954,000	82,869,596	101.87
11	November	4,766,684,400	252,730,400	105.60
12	Desember	-	-	-
	Total	49,936,205,691	1,229,947,272	93.60

Sumber: RS. Islam Jemursari Surabaya (diolah)

Berdasar Tabel 5 dan Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2014 sebesar Rp 34,113,931,163 dengan rata-rata pencapaian setiap bulannya sebesar Rp 3,930,574,127 atau sebesar 104.27%. Sedangkan klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2015 menunjukkan peningkatan menjadi sebesar Rp 49,936,205,691 dengan rata-rata pencapaian setiap bulannya sebesar Rp 1,229,947,272 atau sebesar 93,60%. Dengan demikian selama tahun 2014-2015 total klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya meningkat sebesar Rp. 15,822,274,528 atau meningkat 146, 38%. Adanya peningkatan klaim BPJS dari rawat inap dikarenakan dalam prosedur rawat inap mempunyai kebijakan-kebijakan tertentu yaitu seperti pemisahan ruang atau kelas bagi pasien yang melakukan rawat inap. Selain itu dari cara pembayaran pasien dapat dilihat bahwa kenaikan yang dialami pada pasien BPJS sangat signifikan pada tahun 2014 sebesar 6.185 pasien meningkat menjadi 8.658 pasien pada tahun 2015 sehingga mempengaruhi klaim BPJS Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Rawat Jalan

Berikut ini akan disajikan klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya setiap bulan selama tahun 2014-2015 sebagaimana tersaji pada Tabel 7 dan Tabel 8 berikut ini.

Tabel 7
Klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
Tahun 2014

No	Bulan	Klaim BPJS Rawat Jalan	Capaian	
		Tahun 2014	Rp	%
1	Januari	405,105,591	-	-
2	Februari	520,423,892	115,318,301	128.47
3	Maret	604,711,518	84,287,626	116.20
4	April	732,144,563	127,433,045	121.07
5	Mei	873,473,166	141,328,603	119.30
6	Juni	911,596,293	38,123,127	104.36
7	Juli	921,907,438	10,311,145	101.13
8	Agustus	1,093,252,472	171,345,034	118.59
9	September	1,411,513,100	489,605,662	129.11
10	Oktober	1,650,202,600	238,689,500	116.91
11	November	1,718,322,200	68,119,600	104.13
12	Desember	1,948,718,400	230,396,200	113.41
Total		12,791,371,233	1,065,947,600	106.06

Sumber: RS. Islam Jemursari Surabaya (diolah)

Tabel 8
Klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
Tahun 2015

No	Bulan	Klaim BPJS Rawat Jalan		Capaian	
		Tahun 2015		Rp	%
	Desember 2014	1,948,718,400	0	-	
1	Januari	2,090,504,800	141,786,400	107.28	
2	Februari	2,062,157,600	-28,347,200	98.64	
3	Maret	2,084,404,300	22,246,700	101.08	
4	April	2,540,454,500	456,050,200	121.88	
5	Mei	2,528,200,000	-12,254,500	99.52	
6	Juni	2,649,296,700	121,096,700	104.79	
7	Juli	2,376,684,100	-272,612,600	89.71	
8	Agustus	2,991,036,000	614,351,900	125.85	
9	September	2,790,918,100	414,234,000	93.31	
10	Oktober	3,070,619,700	279,701,600	110.02	
11	November	2,416,143,000	-654,476,700	78.69	
12	Desember	-	-	-	
Total		27,600,418,800	2,300,034,900	94.23	

Sumber: RS. Islam Jemursari Surabaya (diolah)

Berdasarkan Tabel 7 dan Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2014 sebesar Rp 12,791,371,233 dengan rata-rata pencapaian setiap bulannya sebesar Rp 1,065,947,600 atau sebesar 106.06%. Sedangkan klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2015 menunjukkan peningkatan menjadi sebesar Rp 27,600,418,800 dengan rata-rata pencapaian setiap bulannya sebesar Rp 2,300,034,900 atau sebesar 94,23%. Dengan demikian selama tahun 2014-2015 total klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya meningkat sebesar Rp. 14,809,047,567 atau meningkat 215,77%.

Adanya peningkatan klaim BPJS dari rawat jalan dikarenakan adanya kebijakan dari pemerintah terkait dengan BPJS yang mengharuskan semua instansi pemerintah maupun swasta mengikuti program BPJS sehingga mempengaruhi jumlah kunjungan instalasi rawat jalan pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam Jemursari pada tahun 2014 sebanyak 50.969 orang sedangkan pada tahun 2015 meningkat menjadi sebanyak 109.401 orang, sehingga mempengaruhi klaim BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya mengalami peningkatan.

Untuk mendukung capaian kinerja Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, maka pihak manajemen Rumah Sakit membuat kebijakan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan berbentuk *reward*, *punishment*, pelatihan-pelatihan dan pembuatan standar prosedur pelayanan serta melakukan evaluasi kinerja yang dimana kebijakan tersebut diambil bertujuan untuk memberikan motivasi dan meningkatkan pelayanan kesehatan serta dapat dijadikan acuan bagi petugas kesehatan dalam bekerja sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan mampu menciptakan pelayanan prima, selain itu dengan melakukan evaluasi kinerja kepala sub bidang akan mengetahui bagaimana kinerja bawahan apabila kinerja menurun maka akan dicari solusi untuk meningkatkan kinerja petugas tersebut. Namun kebijakan yang dibuat tersebut pada umumnya hanya untuk meningkatkan kinerja SDM nya saja, dan apabila di lihat dari konsep *Balance Scorecard* (Mulyadi, 2007) kebijakan tersebut hanya masuk pada perspektif Pertumbuhan dan

pembelajaran saja. Dan hal ini tentunya berpengaruh pada kinerja pelayanan kesehatan itu sendiri.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Standar pelayanan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya berjalan efektif dan efisien karena sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dengan mengacu pada peraturan BPJS kesehatan Nomor 4 tahun 2014. Untuk mendukung pelayanan kesehatan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah membuat maklumat pelayanan (*service charter*) yang mengacu pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta UU Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang dapat memberikan manfaat terkait dengan informasi pelayanan yang diberikan.

Hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah dipersepsikan baik oleh masyarakat. Penanganan pengaduan BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, peserta dapat langsung menghubungi nomor *Hotline Service* 500400, sehingga dapat diketahui permasalahan serta dapat menyelesaikan masalah dengan baik. Sistem informasi pelayanan pada BPJS Center Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sudah dilakukan dengan baik, dengan menginformasikan Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya menerima pasien BPJS.

Kinerja Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS Kesehatan Center dalam melaksanakan pelayanan dikatakan sudah sesuai dengan Indikator Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Berdasarkan PERMENPAN No. 1 Tahun 2015 kinerja BPJS Kesehatan Center Rumah sakit Islam Jemursari selama periode 2014 di nilai relatif efektif. Hal ini di lihat dari produktivitas dalam pencapaian target pelayanan yang meningkat di tiap bulannya.

Saran

Hasil data penelitian pengukuran kinerja Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS Kesehatan Center hendaknya tidak di jadikan sebagai indikator capaian kinerja saja melainkan untuk tolak ukur dan pedoman peningkatan pelayanan untuk periode yang akan datang serta dasar kepentingan lainnya sebagai pengambilan keputusan untuk program lain ditahun yang akan datang.

Keberhasilan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya pada BPJS Kesehatan Center dalam program pelayanan kesehatan periode 2014 dapat dijadikan motivasi bagi seluruh pegawai RSI Jemursari Surabaya agar selalu meningkatkan kinerja pelayanan secara kesinambungan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang sentra pelayanan kesehatan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Penerbit Erllangga. Jakarta.
- Harun. 2009. *Reformasi Akuntansi dan Manajemen Sektor Publik di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mahsun, M. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulyadi. 2007. *Akuntansi Manajemen Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Nordiawan, D. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2007. *Akuntansi Pemerintah*. Salemba Empat. Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*. Jakarta.

Wibisono, D. 2006. *Majemen Kinerja*. Penerbit Erlangga. Jakarta.