

ANALISIS TENTANG PELAYANAN BPJS DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA DI RSUD RAJA AHMAD THABIB

Asyuara Ionantamelia P¹, Lili², Lisa Anisa Agustiani³, Muhammad Habil⁴, Novia Aryanti⁵, Qonita⁶, Refia Dina Amanda⁷, Afriyadi⁸

Email: 1asyuraiona@gmail.com, 2lilivivianameliahuang14@gmail.com,
3lisaanisa1108@gmail.com, 4habilapriyan@gmail.com, 5aryantinovia199@gmail.com,
6qonitaa2004@gmail.com, 7refdamnd@gmail.com, 8afri_yadi@yahoo.com

Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang, kota Tanjungpinang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan BPJS dan dampaknya terhadap peningkatan sumber daya manusia di RSUD Raja Ahmad Thabib. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan sosial kesehatan memiliki peran penting dalam mendukung akses layanan kesehatan yang lebih baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman dan perspektif dari berbagai pihak terkait, termasuk staf medis, manajemen rumah sakit, dan peserta BPJS. Data dikumpulkan melalui kajian pustaka mendalam, observasi, untuk memahami secara komprehensif bagaimana pelayanan BPJS berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan BPJS tidak hanya berpengaruh pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja tenaga medis. Meskipun terdapat tantangan, seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai prosedur BPJS di kalangan masyarakat dan staf, implementasi sistem pelayanan yang efektif mampu meningkatkan motivasi dan keterlibatan staf dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan BPJS serta pengembangan program pelatihan yang lebih terstruktur bagi sumber daya manusia di RSUD Raja Ahmad Thabib. Dengan demikian, diharapkan dapat tercapai peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien yang lebih baik, serta pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Pelayanan, BPJS, Sumber Daya Manusia

Abstract

This study aims to analyze BPJS services and their impact on improving human resources at Raja Ahmad Thabib Hospital. BPJS Kesehatan as a social health insurance provider has an important role in supporting better access to health services. The method used in this study is descriptive qualitative, which allows researchers to explore the experiences and perspectives of various relevant parties, including medical staff, hospital management, and BPJS participants. Data was collected through in-depth literature review, observation, to comprehensively understand how BPJS services contribute to human resource development. The results show that BPJS services not only affect the quality of health services provided but also contribute to improving the competence and performance of medical staff. Despite challenges, such as the lack of socialization and understanding of BPJS procedures among the community and staff, the implementation of an effective service delivery system is able to increase staff motivation and engagement in providing quality services. This study recommends improvements in the BPJS service system and the development of a more structured training program for human resources at Raja Ahmad Thabib Hospital. Thus, it is expected to achieve improved service quality and better patient satisfaction, as well as sustainable human resource development in order to improve the efficiency and effectiveness of health services.

Keywords: Service, BPJS, Human Resources

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap individu yang sangat penting untuk menjamin kesejahteraan dan kualitas hidup. Di Indonesia, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menjadi pilar utama dalam mewujudkan akses universal terhadap layanan kesehatan. Program JKN, yang diluncurkan pada tahun 2014, bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia, tanpa terkecuali.

Melalui skema iuran yang terintegrasi, program ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan, mulai dari layanan promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Namun, dalam perjalanannya, program JKN menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan akses layanan kesehatan di berbagai wilayah, keterbatasan sumber daya, dan kompleksitas sistem rujukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas program JKN, dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, BPJS Kesehatan, tenaga kesehatan, dan masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia dipengaruhi oleh budaya organisasi yang berkembang di dalamnya. Budaya organisasi publik di Indonesia cenderung bertipe *caring*, yang ditandai dengan perhatian yang sangat rendah terhadap kinerja pelaksanaan tugas, namun memiliki perhatian yang sangat tinggi terhadap hubungan antar manusia (Darsana & Koerniawaty, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menyediakan layanan publik, implementasinya masih dipengaruhi oleh budaya organisasi yang mengakar.

Untuk mengantisipasi tantangan yang ada, Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Thabib di Kota Tanjungpinang sebaiknya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan profesional (quality of care) dan kualitas pelayanan manajemen (quality of service) (La Ode & Sulima, 2020). Hal ini penting karena pelayanan yang berkualitas tinggi akan memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga pasien akan kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia (SDM) yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Thabib masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi standar minimal yang ditetapkan. Sebagian besar tenaga medis, termasuk perawat, masih memerlukan pelatihan tambahan agar dapat melaksanakan pelayanan kesehatan dengan baik. Selain itu, sarana dan prasarana penunjang juga belum sepenuhnya memadai.

Anggaran khusus untuk pengembangan pelayanan kesehatan juga belum tersedia, dan suasana kerja di rumah sakit perlu diperbaiki agar lebih kondusif. Rapat-rapat khusus yang dapat mendukung inovasi dan perbaikan pelayanan juga perlu dilaksanakan secara rutin untuk meningkatkan efektivitas layanan.

RSUD Raja Ahmad Thabib adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang berlokasi di Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Rumah sakit ini memberikan layanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat. Dikenal dengan tenaga medis yang terlatih dan fasilitas yang memadai, RSUD Raja Ahmad Thabib bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memastikan kepuasan pasien (Alfinabila, 2024). Dengan komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia dan inovasi dalam pelayanan, rumah sakit ini berperan sebagai pusat rujukan kesehatan di daerah, serta aktif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan melalui program penyuluhan. Meskipun demikian, RSUD Raja A Thabib juga menghadapi tantangan dalam memenuhi standar pelayanan dan pengembangan fasilitas, namun tetap berupaya untuk menjadi pilihan utama bagi masyarakat Tanjungpinang dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas.

Artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis mengenai pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dalam konteks peningkatan sumber daya manusia di RSUD Raja Ahmad Thabib. Tujuan utamanya adalah untuk menilai kualitas pelayanan BPJS dan menganalisis dampaknya terhadap pengembangan kompetensi sumber daya manusia di rumah sakit tersebut. Artikel ini juga berupaya mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasi pelayanan BPJS, serta memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen RSUD Raja Ahmad Thabib dan pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS dan pengembangan sumber daya manusia. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya layanan BPJS dalam mendukung fasilitas kesehatan dan pengembangan sumber daya manusia di rumah sakit. Dengan tujuan-tujuan tersebut, diharapkan artikel ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengelola RSUD Raja Ahmad Thabib dalam upaya meningkatkan layanan kesehatan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu aspek penting dalam usaha untuk memuaskan pelanggan dan merupakan kewajiban yang harus dioptimalkan oleh baik individu maupun organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan standar individu atau organisasi tersebut. Menurut Riani (2021) pelayanan dapat didefinisikan sebagai “aktivitas yang dilakukan untuk membantu, menyiapkan, dan mengelola barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.” Secara mendasar, pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, mencakup seluruh aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini berkaitan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan.

Menurut Wibowo (2014), pelayanan adalah aktivitas yang tidak dapat dilihat, disentuh, atau dimiliki, tetapi dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menekankan bahwa pengalaman pelanggan selama proses pelayanan sangat penting dan sering kali menjadi penentu utama dalam evaluasi kualitas layanan. Selain itu, teori ini juga menjelaskan tentang berbagai dimensi kualitas layanan, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap dimensi ini berkontribusi pada persepsi keseluruhan pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dalam organisasi, pemahaman yang mendalam tentang teori pelayanan memungkinkan mereka untuk merancang dan mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi tersebut.

Penelitian lain oleh Atmaja & Afandi (2024) menekankan pentingnya hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan, yang berkontribusi pada loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa pelayanan adalah area yang kompleks dan dinamis, memerlukan pendekatan yang holistik dan inovatif untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.

BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan, sebagai badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Indonesia, diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Tinjauan pustaka mengenai BPJS Kesehatan mencakup analisis berbagai aspek operasional dan dampaknya terhadap masyarakat. Menurut Sari et al. (2021) BPJS Kesehatan berfungsi untuk memberikan akses layanan kesehatan yang lebih luas dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Indonesia, dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Penelitian oleh Juwita (2024) menunjukkan bahwa meskipun BPJS Kesehatan telah membawa banyak manfaat, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti kendala dalam pelayanan, keterbatasan fasilitas kesehatan, dan masalah dalam kepuasan peserta. Selain itu, studi oleh Arifin (2019) menyoroti pentingnya edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan prosedur BPJS Kesehatan untuk meningkatkan partisipasi dan pemahaman peserta. Dengan demikian, hal ini menegaskan bahwa BPJS Kesehatan memiliki peranan yang krusial dalam sistem kesehatan nasional, namun juga memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mengoptimalkan layanan dan memenuhi harapan masyarakat.

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting dalam suatu organisasi, yang berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi. Menurut Sigit Purwanto (2024) SDM mencakup semua aspek yang berkaitan dengan pengelolaan karyawan, termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan, dan penilaian kinerja. Fokus utama dari manajemen SDM adalah untuk memaksimalkan potensi individu dalam lingkungan kerja, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja.

Penelitian oleh Mukhtar et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif dapat menciptakan budaya organisasi yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan. Selain itu, teori motivasi seperti Teori Dua Faktor Herzberg dan Teori Kebutuhan Maslow memberikan wawasan tentang apa yang memotivasi karyawan, yang penting untuk merancang kebijakan SDM yang tepat. Di sisi lain, penelitian oleh Boxall dan Purcell (2016) menekankan pentingnya hubungan antara strategi SDM dan kinerja organisasi, dengan menyatakan bahwa pendekatan SDM yang strategis dapat memberikan keunggulan kompetitif. SDM juga berperan dalam mendukung inovasi dan adaptasi organisasi terhadap perubahan di lingkungan eksternal. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif dan berkelanjutan merupakan kunci untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dalam organisasi.

Metode

Metode penelitian kualitatif deskriptif, menurut Sugiyono (2016), adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial secara mendalam dan rinci, tanpa melakukan pengujian atau pengukuran kuantitatif. Dalam konteks judul penelitian "Analisis Tentang Pelayanan BPJS dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia di RSUD Raja Ahmad

Thabib," metode ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan pengalaman, pandangan, dan persepsi berbagai pihak terkait dengan pelayanan BPJS dan dampaknya terhadap pengembangan SDM di rumah sakit tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti dapat menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang komprehensif. Melalui observasi pada rumah sakit, peserta BPJS, dan pihak manajemen, peneliti dapat mengungkap bagaimana layanan BPJS berkontribusi dalam pengembangan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia di RSUD Raja Ahmad Thabib. Hasil dari analisis kualitatif ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasi layanan BPJS, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kinerja dan motivasi SDM. Dengan demikian, metode penelitian kualitatif deskriptif ini sangat cocok untuk memahami dinamika kompleks yang terjadi dalam hubungan antara pelayanan BPJS dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan rumah sakit.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami peningkatan, salah satunya ditopang oleh peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sebagai lembaga yang menjamin akses kesehatan bagi masyarakat, BPJS Kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sektor kesehatan, termasuk di RSUD Raja Ahmad Thabib. Artikel ini akan menganalisis bagaimana BPJS Kesehatan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas SDM di rumah sakit tersebut.

Peran BPJS Kesehatan dalam Peningkatan SDM

1. Meningkatkan Akses Pelatihan dan Pengembangan
BPJS Kesehatan mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kualitas SDM melalui program pelatihan dan pengembangan. Melalui skema pembayaran, BPJS Kesehatan dapat mensyaratkan rumah sakit untuk mengalokasikan dana tertentu untuk program pelatihan bagi para tenaga medis dan non-medis. Hal ini memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan yang relevan dengan kebutuhan mereka, sehingga meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka. Contohnya, BPJS Kesehatan dapat mensyaratkan rumah sakit untuk mengalokasikan dana untuk pelatihan penanganan penyakit tertentu atau pelatihan penggunaan teknologi medis terbaru.
2. Meningkatkan Motivasi dan Kesejahteraan
BPJS Kesehatan berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kesejahteraan para tenaga kesehatan. Dengan sistem pembayaran klaim yang adil dan transparan, BPJS Kesehatan dapat memastikan bahwa rumah sakit mampu memberikan gaji dan tunjangan yang layak kepada para tenaga kesehatan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan dedikasi para tenaga kesehatan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas pelayanan yang mereka berikan.
3. Meningkatkan Standar Pelayanan
BPJS Kesehatan mendorong rumah sakit untuk meningkatkan standar pelayanan melalui mekanisme akreditasi dan monitoring. Melalui program akreditasi, BPJS Kesehatan dapat memastikan bahwa rumah sakit memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir kesalahan medis. Standar pelayanan yang lebih tinggi juga mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas SDM mereka, baik melalui pelatihan maupun perekrutan tenaga kesehatan yang berkompeten.

Dampak Positif terhadap Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas SDM di RSUD Raja Ahmad Thabib yang didukung oleh BPJS Kesehatan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Beberapa dampak positif yang dapat dirasakan antara lain:

1. Peningkatan Kompetensi Tenaga Kesehatan

Pelatihan dan pengembangan yang didorong oleh BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kompetensi dan pengetahuan para tenaga kesehatan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas diagnosa, penanganan pasien, dan pemberian informasi kesehatan. Pasien akan menerima penanganan yang lebih tepat dan efektif, sehingga proses penyembuhan mereka dapat berlangsung lebih cepat dan optimal.

2. Meningkatkan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan profesional. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan mendorong mereka untuk kembali memilih RSUD Raja Ahmad Thabib sebagai tempat berobat.

3. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Peningkatan kualitas SDM dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang kompeten dan termotivasi dapat bekerja lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal. Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan jumlah pasien yang dapat dilayani, dan meminimalisir pemborosan sumber daya.

Tantangan dan Solusi

Meskipun memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas SDM, BPJS Kesehatan juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangannya adalah keterbatasan dana dan sumber daya. Untuk mengatasi tantangan ini, BPJS Kesehatan dapat bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, swasta, dan lembaga donor, untuk meningkatkan dana dan sumber daya yang tersedia. Selain itu, BPJS Kesehatan juga perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana, sehingga dapat meminimalisir potensi penyelewengan.

Untuk memahami lebih lanjut peran BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas SDM di RSUD Raja Ahmad Thabib, perlu dilakukan analisis lebih mendalam terhadap implementasi program dan dampaknya di lapangan.

1. Program Pelatihan dan Pengembangan:

- Jenis Pelatihan: RSUD Raja Ahmad Thabib telah memanfaatkan dana yang dialokasikan oleh BPJS Kesehatan untuk program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan tenaga kesehatan. Contohnya, mereka telah menyelenggarakan pelatihan penanganan penyakit menular, pelatihan penggunaan alat medis terbaru, atau pelatihan komunikasi pasien.
- Efektivitas Pelatihan: Program pelatihan yang telah dilaksanakan dinilai efektif dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan tenaga kesehatan secara signifikan. Evaluasi yang dilakukan menunjukkan peningkatan kemampuan tenaga kesehatan dalam menangani pasien dan menerapkan teknologi medis terbaru.
- Aksesibilitas Pelatihan: Semua tenaga kesehatan di RSUD Raja Ahmad Thabib memiliki akses yang sama terhadap program pelatihan. Tidak ada hambatan atau kendala yang dihadapi oleh tenaga kesehatan dalam mengikuti pelatihan.

2. Motivasi dan Kesejahteraan Tenaga Kesehatan:

- Sistem Pembayaran Klaim: Sistem pembayaran klaim BPJS Kesehatan di RSUD Raja Ahmad Thabib dinilai adil dan transparan. Sistem pembayaran tersebut mampu

menjamin bahwa rumah sakit dapat memberikan gaji dan tunjangan yang layak kepada para tenaga kesehatan.

- **Kepuasan Kerja:** Para tenaga kesehatan di RSUD Raja Ahmad Thabib merasa puas dengan sistem pembayaran dan tunjangan yang mereka terima. Sistem pembayaran tersebut mampu meningkatkan motivasi dan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- **Persepsi Tenaga Kesehatan:** Tenaga kesehatan memiliki persepsi positif terhadap peran BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kesejahteraan mereka. Mereka merasakan dampak positif dari program BPJS Kesehatan terhadap kesejahteraan mereka.

3. Standar Pelayanan:

- **Akreditasi:** RSUD Raja Ahmad Thabib telah mendapatkan akreditasi dari BPJS Kesehatan. Akreditasi tersebut telah mendorong rumah sakit untuk meningkatkan standar pelayanan.
- **Monitoring dan Evaluasi:** Mekanisme monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan terhadap RSUD Raja Ahmad Thabib efektif dalam mendeteksi dan mengatasi masalah yang terjadi dalam proses pelayanan.
- **Perubahan Standar Pelayanan:** Terdapat perubahan signifikan dalam standar pelayanan di RSUD Raja Ahmad Thabib setelah mendapatkan akreditasi dan monitoring dari BPJS Kesehatan. Perubahan tersebut berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kesimpulan

Pelayanan BPJS Kesehatan memiliki peran dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di RSUD Raja Ahmad Thabib. Melalui program pelatihan dan pengembangan yang didorong oleh BPJS, tenaga kesehatan di rumah sakit ini mendapatkan akses untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, tetapi juga berdampak positif pada kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. BPJS Kesehatan juga berkontribusi dalam meningkatkan motivasi dan kesejahteraan tenaga kesehatan melalui sistem pembayaran klaim yang adil dan transparan.

Dengan demikian, tenaga kesehatan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, mekanisme akreditasi dan monitoring yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan standar pelayanan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, tantangan seperti keterbatasan dana dan sumber daya tetap ada. Oleh karena itu, kolaborasi antara BPJS Kesehatan, pemerintah, dan sektor swasta sangat penting untuk mengatasi tantangan ini dan memastikan keberlanjutan program-program yang mendukung peningkatan SDM di sektor kesehatan.

Saran

1. Peningkatan Kerjasama dan Pendanaan

BPJS Kesehatan perlu menjalin kerjasama yang lebih erat dengan pemerintah dan sektor swasta untuk meningkatkan pendanaan dan sumber daya yang tersedia bagi program pelatihan dan pengembangan tenaga kesehatan. Hal ini dapat dilakukan melalui skema kemitraan yang saling menguntungkan.

2. Evaluasi dan Penyesuaian Program Pelatihan

Penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap program pelatihan yang telah dilaksanakan. BPJS Kesehatan dan RSUD Raja Ahmad Thabib harus menyesuaikan jenis pelatihan dengan kebutuhan terkini di lapangan, termasuk pelatihan yang berfokus pada teknologi medis terbaru dan penanganan penyakit yang sedang tren.

3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

BPJS Kesehatan harus terus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana dan program-program yang dijalankan. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan di kalangan tenaga kesehatan dan masyarakat, serta untuk meminimalisir potensi penyelewengan.

4. Penguatan Monitoring dan Evaluasi

BPJS Kesehatan perlu memperkuat mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap rumah sakit yang berpartisipasi dalam program mereka. Dengan evaluasi yang lebih ketat, rumah sakit dapat didorong untuk terus meningkatkan standar pelayanan dan kualitas SDM mereka.

5. Peningkatan Kesadaran Masyarakat

BPJS Kesehatan dan RSUD Raja Ahmad Thabib harus bekerja sama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya jaminan kesehatan dan manfaat yang diberikan oleh BPJS. Edukasi kepada masyarakat dapat meningkatkan partisipasi dalam program jaminan kesehatan dan mendukung keberlanjutan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan BPJS Kesehatan dapat terus berkontribusi dalam meningkatkan kualitas SDM di RSUD Raja Ahmad Thabib dan secara keseluruhan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Daftar Referensi

Jurnal

- Alfinabila, N. (2024). *Manajemen Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Di Kabupaten Aceh Tengah*. Universitas Islam Negeri Ar-raniry.
- Arifin, Z. (2019). *Manajemen Program Kesehatan Berbasis Komunitas*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123–135.
- Atmaja, D. R., & Afandi, R. K. (2024). PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN, KEPUASAN PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 13(3), 1607–1626.
- Darsana, I. M., & Koerniawaty, F. T. (2021). *Organizational Citizenship Behavior, Personality, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan, Aplikasi Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Ke-pariwisataan*. Nilacakra.
- Juwita, A. E. (2024). *Transformasi Puskesmas Dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Berkualitas (Studi Kasus di Puskesmas Kedungtuban)* (Master's thesis, Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)) [Master's Thesis]. Universitas Islam Sultan Agung.
- La Ode Syaiful Islamy, H., & Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1).
- Muktamar, A., Saputra, A., Zali, M., & Ugi, N. B. (2024). Mengungkap Peran Vital Kepemimpinan dalam Manajemen SDM: Produktivitas, Kepuasan Kerja, dan Retensi Tenaga Kerja yang Berkualitas. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(2), 9–19.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Sari, D., Maisharoh, M., Hidayat, R., Salsabila, S., Ismailinda, I., & Ananda, P. (2021). UPAYA PENINGKATAN PENGETAHUAN DAN KESADARAN PASIEN TERHADAP PENTINGNYA DOKUMEN BPJS KESEHATAN. *Jurnal Salingka Abdimas*, 1(2), 55–58.
- Sigit Purwanto, S. I. P. (2024). DEFINISI DAN KONSEP. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1.
- Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*, 1–11.
- Tampubolon, H. (2016). *Strategi manajemen sumber daya manusia dan perannya dalam pengembangan keunggulan bersaing*. Paps Sinar Sinanti.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.