

**ANALISIS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM MITRA MEDIKA KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH :

**DWI APRILLI
198520045**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/11/23

**ANALISIS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM MITRA MEDIKA KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH :

DWI APRILLI

198520045

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/11/23

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Analisis Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang

NAMA : Dwi Aprilli


NPM : 198520045


FAKULTAS : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

DISETUJUI OLEH:
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Indra Muda, MAP


Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Effati Juliana Hasibuan, MSi



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Tanggal Lulus : 25 September 2023


HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar serjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksisanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2023




Dwi Aprilli
198520045

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Aprilli
NPM : 198520045
Program Studi : Administrasi Publik Fakultas :
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jenis Karya :
Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Analisis Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2023
Yang menyatakan,



Dwi Aprilli

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Agar tercapainya kepuasan peserta BPJS Kesehatan diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang dan Faktor penghambat dalam pelayanan BPJS Kesehatan. Untuk dapat menjawab tujuan penelitian peneliti menggunakan teori pelayanan publik menurut Fitzsimmons dengan lima indikator yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), dan *Empathy* (Simpati). Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan proses observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Empathy* memiliki hasil pelayanan yang baik kepada pasien. Namun indikator *Assurance* pihak Rumah Sakit Mitra Medika belum menyediakan jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya. Faktor penghambat dalam BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang ialah kurangnya pemahaman peserta BPJS kesehatan akan prosedur pembuatan BPJS kesehatan.

Kata kunci: Analisis, Pelayanan, Kesehatan

ABSTRAC

Service Quality Analysis is a descriptive method to describe the level of customer satisfaction. This study aims to determine the extent to which the quality of patient service for Social Security Administration Agency (BPJS) Health at Mitra Medika General Hospital and the constraints faced. The theory of public service according to Fitzsimmons. The research method is qualitative approach. Data obtained is interviews. The results of the study show that the service for BPJS health patients at Mitra Medika General Hospital has not been fully running optimally. The obstacle faced is the lack of understanding of BPJS health participants about the procedure.

Keyword : Analysis, Servicet, Health



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Dwi Aprilli, dilahirkan di Kota Medan Pada Tanggal 14 April 2001 dari Ayah Ponijo dan Ibu Pudi Astuti. Penulis merupakan putri kedua dari dua bersaudara.

Penulis pernah menempuh pendidikan di SDN 067953 Medan pada tahun 2007, dan pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 24 Medan, dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMKS TRITECH INFORMATIKA MEDAN.

Tahun 2019 Penulis lulus dari SMKS TRITECH INFORMATIKA MEDAN dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini adalah Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan judul **Analisis Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang.**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S-1 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini, telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga terhadap :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Indra Muda, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang membimbing peneliti dalam penulisan Skripsi ini.
5. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing peneliti dalam penulisan Skripsi ini.
6. Ibu Hadiyanti Arini, S.Sos, M.AP selaku Sekretaris dalam membimbing penulisan Skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staf administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama peneliti mengikuti perkuliahan.
8. Terkhusus kepada kedua orangtua tercinta Bapak Ponijo dan Ibu Pudi Astuti yang sudah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang dan senantiasa memberi dukungan, motivasi dan doa serta materi yang selalu diusahakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada kakak saya Septia Pratiwi, S.Tr.Keb yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti
10. Kepada M. Ikhsan Fazar yang telah membantu peneliti mengurus segala keperluan skripsi agar terselesaikannya skripsi ini dengan tepat waktu
11. Kepada teman saya Dwi Esti Wahyuni yang selalu memberikan kritik dan saran mengenai skripsi saya serta memberikan semangat kepada peneliti
12. Kepada teman seperjuangan saya yaitu anak Khop Kupi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya mengoreksi skripsi dan menjadi tempat bertukar pikiran serta memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti.
13. Kepala Staff Customer BPJS yang berkenan menjadi infoman penelitian.
14. Ketua Klaim BPJS yang berkenan membantu penulis dalam mengumpulkan data-data dan dokumen terkait penelitian ini
15. Semua pasien yang telah membantu penulis memberikan data dan informasi terkait dengan penelitian ini.
16. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa Administrasi Publik yang selalu memberikan semangat dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, September 2023

Peneliti,

Dwi Aprilli
198520045



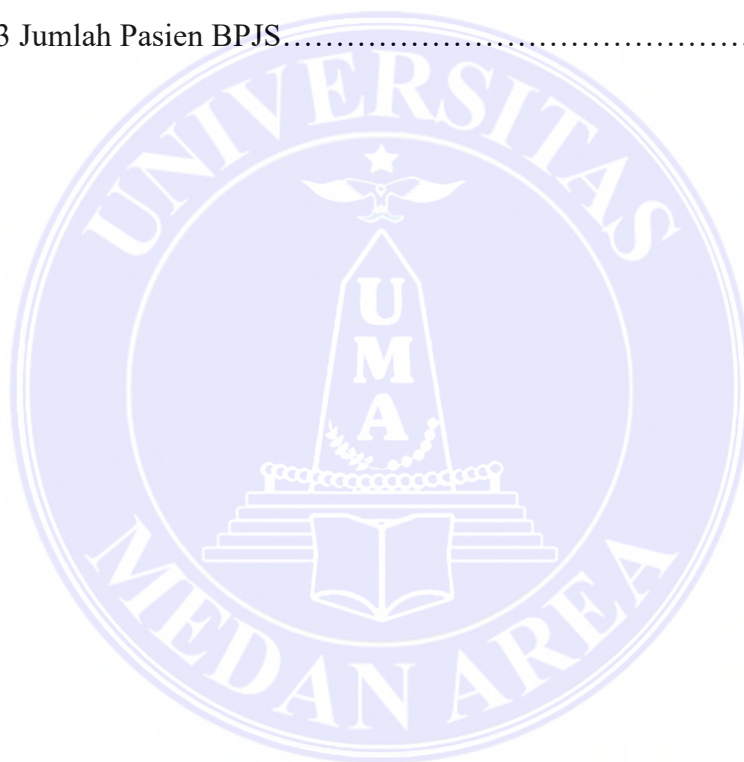
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------------------------------|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAC | vii |
| RIWAYAT HIDUP..... | viii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 16 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 16 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 6 |
| 2.1 Teori Pelayanan Publik | 6 |
| 2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik..... | 9 |
| 2.1.2 Indikator Pelayanan Publik | 10 |
| 2.1.3 Standar Pelayanan Publik..... | 11 |
| 2.2 Fasilitas Pelayanan di Bidang Kesehatan..... | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Fasilitas Ruang Tunggu..... | 14 |
| 2.2.2 Persyaratan Fasilitas Ruang Tunggu | 14 |
| 2.2.3 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan | 16 |
| 2.3 Pengertian Pasien | 18 |
| 2.3.1 Kewajiban Pasien | 18 |
| 2.3.2 Hak Pasien..... | 19 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran..... | 23 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 Jenis Penelitian | 24 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 24 |
| 3.3 Waktu Penelitian | 25 |
| 3.4 Informan Penelitian | 25 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 30 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang..... | 30 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang..... | 31 |
| 4.1.3 Fasilitas Rumah Sakit Umum Mitra Medika..... | 32 |
| 4.1.4 Jumlah Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)..... | 33 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang..... | 34 |
| 4.1.6 Tugas, Pokok, dan Fungsi Rumah Sakit Umum Mitra MedikaKabupaten Deli Serdang | 36 |
| 4.1.7 Alur Pelayanan Pasien Gawat Darurat dengan BPJS..... | 41 |
| 4.2 Pembahasan | 42 |
| 4.2.1 Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum MitraMedika Kabupaten Deli Serdang | 42 |
| 4.2.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di RSU. Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang ... | 62 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 64 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 64 |
| 5.2 Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 64 |
| LAMPIRAN | 66 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1 Tabel Waktu Penelitian | 26 |
| Tabel 3.2 Tabel Informan..... | 27 |
| Tabel 4.1 Tenaga Medis RSUD Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang..... | 33 |
| Tabel 4.2 Fasilitas Rumah Sakit Umum Mitra Medika..... | 34 |
| Tabel 4.3 Jumlah Pasien BPJS..... | 34 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Gambar 1 Kerangka Berpikir..... | 24 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi..... | 36 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Lampiran Dokumentasi Wawancara..... | 67 |
| Lampiran Fasilitas..... | 69 |
| Lampiran Teknologi..... | 71 |
| Lampiran Pedoman Wawancara..... | 72 |



BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah

Hakikat dasar dari Rumah Sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dengan keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan kebutuhan pasien.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraannya dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat, dan pasar. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang dan jasa yang dilaksanakan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan dibidang kesehatan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan rumah

sakit. Rumah sakit adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat juga menjadi bagian pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya rumah sakit adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah belum memberikan pelayanan yang maksimal. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Jika pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No.1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari poliklinik atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik swasta, dan rumah sakit kelas B yang setara sedangkan fasilitas kesehatan tingkat lanjut merupakan rujukan yang telah di pilih

oleh pasien sendiri setelah terdaftar sebagai peserta BPJS. Fasilitas kesehatan tingkat lanjut terdiri dari rumah sakit dan balai kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan adalah rumah sakit yang mana rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Menurut Julina (2008 : 2) agar tercapainya kepuasan peserta BPJS Kesehatan diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Menurut Pohan, (2006 : 156) maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan Pra Penelitian yang dilakukan peneliti, dapat diketahui pelayanan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang terhadap masyarakat pasien BPJS khususnya pasien rujukan dari puskesmas, menyatakan bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Masyarakat menganggappelayanan pada pasien BPJS di RSUD Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang masih kurang optimal. Hal ini terkait dengan pelayanan bagi pasien BPJS di RSUD Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang yang kurang cekatan sehingga membuat pasien menunggu lama diruang tunggu. Belum lagi harus mengantri lagi diruang poliklinik spesialis yang ruang tungguanya terkadang tidak cukup menampungseluruh pasien. Sehingga kondisi kurang kondusif ditambah lagi dengan pasien yang menunggu cukup lama.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian tentang **ANALISIS PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN KESEHATAN (BPJS) PADA RSU. MITRA MEDIKA KABUPATEN DELI SERDANG.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pasien BPJS kesehatan di RSU. Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa faktor penghambat dalam pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RSU. Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pasien BPJS kesehatan di RSU. Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RSU. Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Tentunya setiap penelitian yang dilakukan memiliki manfaatnya masing-masing, manfaat dari proposal skripsi ini adalah:

1. Secara Teoritis

Membangun cakrawala berpikir serta wawasan penulis dan pembaca mengenai informasi dan pokok pembahasan permasalahan dari masalah penelitian.

2. Secara Praktis

Membangun kesadaran masyarakat dalam menilai bagaimana prosedur pelayanan yang disediakan oleh RSU. Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang kepada peserta

BPJS serta dapat dijadikan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dalam meneliti tentang pelayanan terhadap penggunaan kartu BPJS Kesehatan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Pelayanan Publik

American Marketing Association, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiansyah (2011:10) bahwa “pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Artinya, pelayanan yang dimaksud disini adalah berupa kegiatan dalam memberikan pemanfaatan suatu produk yang diberikan namun bukan dalam bentuk yang terlihat ataupun yang biasa disebut barang, tetapi makna pelayanan disini adalah produk yang diberikan atau ditawarkan merupakan jasa, dan jasa itu hanya dapat dirasakan dan dialami oleh penerima pelayanan. Sejalan dengan yang dikatakan Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:128) bahwa “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari

pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik terdiri dari hal-hal yang substansial berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta. Lebih lanjut pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas, Husaini dalam Waluyo (2007 : 127). Menurut Sinambela (2007 : 5) pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok yang telah ditetapkan, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan Negara.

Ratminto (2006 : 197) menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta. Contoh dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diberikan oleh pihak kepolisian dan dimonopoli oleh satu pihak. SIM tidak boleh dikeluarkan oleh lembaga lain termasuk pihak swasta sehingga pelayanan yang seperti itu dengan ciri dimonopoli oleh pemerintah disebut pelayanan publik. Menurut Abdul Kadir (2017 : 105) pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraannya dengan swasta dan masyarakat.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan

dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Maka dari itu setiap individu berhak memperoleh perlindungan kesehatan dan negara berkewajiban untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat. Maka setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip non diskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan kesehatan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional.

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Lembaga independen disini yang dimaksud merupakan seperti BUMN dan BUMD yang dibuat oleh pemerintah yang juga diberdayakan untuk pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga, pelayanan publik berdasarkan definisi-definisi di atas, merupakan bentuk dan tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pemenuhan kebutuhan, baik berupa barang maupun jasa dan diberikan oleh pemerintah secara langsung maupun kerjasamanya dengan pihak swasta dan masyarakat lainnya

Namun dalam perjalanannya pelayanan publik menemui berbagai rintangan yang menghadang salah satunya adalah paradigma birokrasi yang cenderung untuk minta dilayani daripada melayani. Hal tersebut mengakibatkan berbagai persoalan, seperti contohnya berbelit-belit tidak efektif dan efisien sulit dipahami dan lain-lain. Pelayanan publik sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh negara. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan di bidang barang dan jasa Ratminto, (2006:198) permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaranya (Tata Laksana), Sumber Daya Manusia (SDM) dan kelembagaan.

2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggarapelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan/ atau

dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut Maryam (2017) ada beberapa unsur penting dalam prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*);
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan;
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan;
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.1.2 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengancepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) kualitas pelayanandapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Dengan demikian, dapat diketahui dan dipahami bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, namun secara niscaya harus menggunakan indikator ganda dalam pelaksanaannya. Karena itu dimensi-dimensi pelayanan yang disajikan di atas, sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat, pada bidang pelayanan pemerintahan dan pembangunan; bidang ekonomi; bidang pendidikan; bidang kesehatan; bidang sosial; bidang kesejahteraan rakyat; dan bidang pertanian dan sebagainya.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Zaenal Mukarom, (2015 : 116) penyusunan standar pelayanan publik harus memperhatikan dan menerepkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dan sasaran dari standar pelayanan didasarkan pada Permenpan dan RB No. 15 tahun 2014. Adapun tujuan pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Menurut Deddy Mulyadi (2016 : 195) adapun sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

2.2 Fasilitas Pelayanan di Bidang Kesehatan

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan bagian terpenting yang sering digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik secara promotif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia jika dilihat dari segi pengelolaannya terdiri dari 2 bagian yaitu pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah dan swasta. Fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah contohnya: puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), rumah sakit dan

balai Kesehatan. Sedangkan yang disediakan swasta antara lain klinik, praktik dokter, praktik bidan, rumah sakit bersalin, rumah sakit, apotik, serta laboratorium swasta. Salah satu contoh pelayanan kesehatan yang disediakan Pemerintah Kota Medan oleh pihak swasta adalah Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang yang melayani pasien umum.

Fasilitas Pelayanan di Bidang Kesehatan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 :

1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat;
2. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan;
3. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
4. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
5. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang

kesehatan.

2.2.1 Pengertian Fasilitas Ruang Tunggu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian ruang tunggu adalah ruang atau tempat yang diperuntukan untuk menunggu atau ruang yang disediakan khusus bagi pengunjung untuk menunggu. Ruangan ini utamanya terdiri dari jajaran kursi yang ditata rapi disesuaikan dengan kapasitas pengunjung. Ruang tunggu juga dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung dengan penataan yang sedemikian rupa guna memberikan kenyamanan bagi pengguna ruang tersebut.

Menurut Juniastra,dkk (2020) ruang tunggu di rumah sakit salah satunya ada di *Insentive Care Unit* (ICU) untuk menunggu pasien dalam perawatankhusus yang menyangkut kegawat daruratan. Perawatan di ruang *Insentive Care Unit* (ICU) bisa berlangsung selama beberapa hari atau bahkan hingga tahunan. Semua itu tergantung dari kondisi pasien. Saat mulai pulih, pasien bisa dipindahkan ke ruang rawat inap biasa selama beberapa waktu sebelum akhirnya diperbolehkan untuk pulang. Menurut Nada (2017), Ruang tunggu merupakan wadah manusia untuk melakukan aktivitas yang paling membosankan, yaitu menunggu. Kegiatan menunggu ini merupakan kegiatan harian semua orang di berbagai tempat. Selain itu, pada fasilitas ruang tunggu terdapat permasalahan lain seperti dibidang peralatan dimana ketersediaan alat yang disediakan dibidang administrasi oleh Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang juga terbatas sehingga pasien juga menunggu cukup lama.

2.2.2 Persyaratan Fasilitas Ruang Tunggu

Bagi pihak rumah sakit, hal yang harus dipenuhi tidak hanya memastikan

rumah sakit memiliki ruang tunggu saja. Menurut aturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 6 Tahun 2013, ada beberapa persyaratan ruang tunggu rumah sakit yang harus dipenuhi, seperti:

1. Ruang tunggu harus tersedia dengan kapasitas memadai;
2. Luas ruang tunggu sesuai dengan kapasitas pelayanan (perhitungan: 1-1,5 m² per orang);
3. Pertukaran udara alami atau mekanik dalam ruangan harus baik;
4. Total pertukaran udara sedikitnya 6 kali per jam;
5. Ruang tunggu harus terkena pencahayaan alami; Penataan jalur sirkulasi bagi pengunjung/pasien yang jelas untuk menuju ke front desk, lift, dan fasilitas rawat jalan lainnya. Apabila memungkinkan dibuat jalur pasien infeksi dan pasien noninfeksi yang terpisah untuk mengurangi resiko penularan penyakit;
6. Adanya fungsi tambahan yang mendukung kegiatan pengunjung di ruang tunggu, yaitu toilet, tempat penitipan barang, operator telepon, telepon umum, serta meja perawat yang dapat dihubungkan dengan ruangan lain
7. Harus menyediakan alat atau fasilitas disinfektan tangan.

Selain beberapa syarat di atas, ruang tunggu rumah sakit untuk pasien tidak menular dengan pasien menular harus dipisah. Utamanya, bagi pasien anak-anak dan juga kebidanan harus memiliki ruang tunggu khusus yang steril. Ruang tunggu rumah sakit juga harus tersedia di setiap bagian yang berbeda-beda. Tidak hanya untuk poli pemeriksaan saja, tapi juga ruangan lain seperti radiodiagnostik, rehabilitasi medik, atau ruang penerimaan di bagian depan rumah sakit. Menurut Juniastra (2020) Kapasitas dan luas ruang tunggu rumah sakit harus memadai sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Jangan sampai ruang tunggu tidak bisa menampung jumlah

pasien sehingga pasien harus menunggu di area yang tidak seharusnya.

2.2.3 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan

Tanggung jawab dari BPJS kesehatan terhadap peserta BPJS yang ditolak rumah sakit untuk diberikan pelayanan kesehatan yaitu menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh peserta, menerima laporan dan memindak lanjutinya. Hal tersebut seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Pasal 10 huruf g dan Pasal 13 huruf e dan f. Menurut Dewi (2020) dalam Peraturan Presiden No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan Pasal 45 ayat (1) dan ayat (3), yang berbunyi : “ (1) Dalam hal peserta tidak puas terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, (2) Peserta dapat menyampaikan pengaduan kepada fasilitas kesehatan dan/atau BPJS kesehatan. (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) harus memperoleh penanganan dan penyelesaian secara memadai dan dalam waktu yang singkat serta diberikan umpan balik ke pihak yang menyampaikan ”.

Bentuk tanggung jawab rumah sakit terhadap pasien yang ditolak diberikan pelayanan kesehatan adalah *vicarious liability* *vicarious liability* adalah tanggung jawab yang timbul akibat kesalahan yang dibuat oleh bawahannya (*subordinate*). Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dalam Pasal 46 disebutkan bahwa “ Rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit ”. Dalam kaitannya dengan pelayanan medis, maka rumah

sakit (*employer*) dapat bertanggung jawab atas kesalahan yang dibuat oleh tenaga kesehatan yang bekerja dalam kedudukan sebagai *subordinate*. Doktrin *vicarious liability* ini, sejalan dengan Pasal 1367 KUH Perdata.

Saksi yang beriklan kepada rumah sakit yang melakukan penolakan kepada peserta BPJS untuk memperoleh pelayanan kesehatan diatur dalam Pasal 29 ayat

(2) Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa Pelanggaran atas kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) dikenakan sanksi administrasi berupa :

- a. Teguran;
- b. Teguran tertulis;
- c. Denda dan pencabutan izin rumah sakit;

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 190, yang berbunyi : “ (1) Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan yang melakukan praktik atau pekerjaan pada fasilitas pelayanan kesehatan yang sengaja tidak memberikan pertolongan pertama terhadap pasien yang dalam keadaan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) atau Pasal 85 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling banyak Rp. 200.000.000 (Dua Ratus Juta Rupiah) ”. (2) Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mengakibatkan terjadinya kecacatan atau kematian, pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan tersebut dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (Sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp. 1.000.000.000 (Satu Milyar Rupiah).”

2.3 Pengertian Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo dalam Wilhamda (2011) . Sedangkan Aditama (2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit. Menurut Soejadi (1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

2.3.1 Kewajiban Pasien

Menurut UU No.44 Tahun 2009 UU tentang Rumah Sakit dengan kewajiban pasien yakni setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya selain itu ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan Peraturan Menteri. Menurut UU No. 29 Tahun 2004 UU tentang Praktik Kedokteran, pasien dalam menerima pelayanan mempunyai kewajiban :

- a. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- b. Mematuhi ketentuan yang berlaku sarana pelayanan kesehatan.
- c. Memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima.

Menurut UU RI No. 38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berkewajiban:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah

kesehatannya.

- b. Memenuhi nasehat dan petunjuk perawat.
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- d. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki kewajiban menerima pelayanan pada praktik kedokteran yaitu memberikan informasi, mematuhi nasihat, mematuhi ketentuan, dan memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasehat dan petunjuk perawat, mematuhi ketentuan yang berlaku di fasilitas pelayanan kesehatan, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

2.3.2 Hak Pasien

Menurut UU No.44 Tahun 2009: UU tentang Rumah Sakit pasal 31 dan 32 Setiap pasien mempunyai hak ;

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas
- b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
- c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standart profesi dan standart prosedur operasional.
- e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
- g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di puskesmas.
- h. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan puskesmas Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan puskesmas terhadap dirinya.

Menurut UU RI No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien

berhak :

- Mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan Keperawatan yang akan dilakukan.
- Meminta pendapat Perawat lain atau tenaga kesehatan lainnya.
- Mendapatkan Pelayanan Keperawatan sesuai dengan kode etik, standar Pelayanan Keperawatan, standar profesi, dtandar prosedur operasional, dan ketentuan Peraturan Perundang – undangan.
- Memberi persetujuan atau penolakan tindakan Keperwatan yang akan diterimanya.
- Memperoleh keterjagaan kerahasiaan kondisi kesehatannya. Pengungkapan rahasia kesehatan klien dilakukan atas dasar : Kepentingan kesehatan klien, pemenuhan permintaan aparaturnya penegak hukum dalam rangka penegak hukum, persetujuan klien sendiri , kepentingan pendidikan dan penelitian, dan ketentuan Peraturan Perundang – undangan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Manfaatnya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai dasar perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu tidak terlepas dari variabel penelitian ini. Berikut ini beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No. | Judul | Nama Peneliti | Persamaan | Hasil Peneliti | Perbedaan Peneliti |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1. | Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS KESEHATAN) (Studi Kasus Di Puskesmas Tanjung Rejo Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara) | Fitrina Berutu | Menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keapsahan data dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu. | Kualitas pelayananan puskesmas tanjung rejo kecamatan percut sei tuan kabupaten deli serdang sumatera utara kabupaten deli serdang sumatera utara dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan ada 5 indikator pelayanan . Menyimpulkan | → Lokasi Penelitian → Teori Menurut J. Supranto (2006:226) |

| | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | sudah baik | |
| 2. | Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas Kota Wilayah Utara Kota Kediri | Pamella Rina Maha Lina | Menggunakan teori yang sama yaitu teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml | Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam segala indikator yang dinilai mendapat penilaian yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini didasarkan pada data prosentase tertinggi indikator empathy yang mendapatkan 82% mengenai ketegasan dalam memberikan pelayanan dan prosentase terendah pada indikator tangibles mengenai sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan. | →Lokasi Penelitian →metodologi penelitian. Kuantitatif sedangkan peneliti kualitatif |
| 3. | Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin | Mariati Rahman | Menggunakan metodologi yang sama yaitu metode kualitatif | Hasil Penelitian menemukan bahwa Kualitas Layanan Kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit UNHAS belum optimal, karena masih ada hak-hak pasien BPJS belum terakomodasi terutama pada dimensi responsivitas (daya tanggap). Dimensi responsibilitas yaitu dokter memberi resep obat, kadang tidak tersedia di apotik, dan kamar Inap tidak mencukupi/penuh untuk pasien BPJS. | →Lokasi Penelitian → Teori menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) |

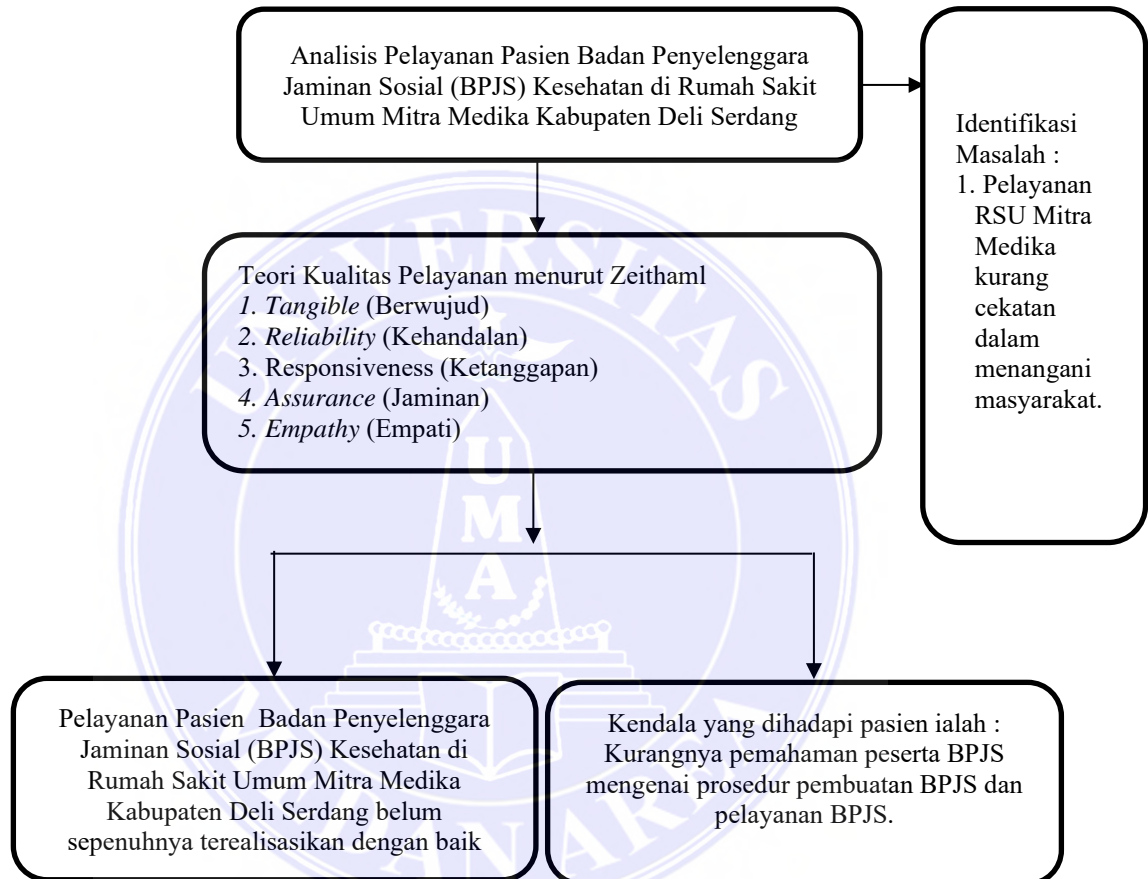
| | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 4. | Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD LARAS KABUPATEN SIMALUNGUN | Gisa Zel Dita Pinem | Menggunakan metode yang sama adalah metode kualitatif | Hasil penelitian yang dilakukan memberikan pernyataan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Laras belum berjalan dengan maksimal. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, terdapat sebanyak empat (4) dimensi pelayanan belum maksimal dalam menunjang kepuasan pasien. Empat hal tersebut merupakan kondisi toilet yg kurang nyaman, waktu pendaftaran yg agak lama, kurangnya perhatian petugas dalam membantu keluhan, dan dokter yg datang terlambat. | →Lokasi Penelitian →Teori Menurut Menurut Zeithaml (1990) |
| 5. | Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang) | Hanifah Azwar | menggunakan teori yang sama yaitu Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml | Hasil penelitian adalah bahwa masih ada indikator kepuasan pelanggan yang masih dibawah harapan, dilihat dari kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan. Dalam kinerja pelayanan BPJS Kesehatan, masih ada kekurangan yang dirasakan pelanggan terutama dalam pemberian. | →Lokasi Penelitian - metodologi |

Sumber : diolah oleh peneliti, 2023

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka Berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sudaryono. 2015:21).

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono, (2011) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variable yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode yang di gunakan penulis adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif, karena data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis (jika ada), melainkan hasil analisis itu berupa deskriptif dari gejala-gejala yang diamati, yang tidak selalu harus berbentuk angka-angka atau koefisien antarvariabel. Deskriptif adalah apa yang dilakukan dan dikatakan oleh para pelaku, proses yang sedang berlangsung dan berbagai aktivitas lain dalam konteks alamiah, maka peneliti mesti mendeskripsikan atau menggambarkan segala sesuatu yang diindrainya secara lengkap, rinci, dan mendalam. Untuk itulah si peneliti wajib membuat catatan lapangan dan catatan wawancara yang rinci, lengkap dan apa adanya (Putra, 2012).

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan sebelumnya harus menentukan lokasi tempat peneliti melakukan sebuah penelitian. Maka dari itu

peneliti telah menentukan lokasi penelitian di RSUD. Mitra Medika Bandar Klippa, yang beralamat di Jl. Medan - Batang Kuis Dusun XI Emplasmen, Desa Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan. Kabupaten Deli Serdang

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang dimulai sejak judul skripsi ini disetujui.

Adapun rincian tahapan kegiatan penelitian dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 3.1 Tabel Waktu Penelitian

| No | Uraian Kegiatan | Jan 2023 | Feb 2023 | Mar 2023 | April 2023 | Mei 2023 | Jun-Jul 2023 | Agst 2023 | Sept 2023 |
|----|---------------------|----------|----------|----------|------------|----------|--------------|-----------|-----------|
| 1 | Penyusunan Proposal | | | | | | | | |
| 2 | Seminar Proposal | | | | | | | | |
| 3 | Perbaikan Proposal | | | | | | | | |
| 4 | Penelitian | | | | | | | | |
| 5 | Penyusunan Skripsi | | | | | | | | |
| 6 | Seminar Hasil | | | | | | | | |
| 7 | Perbaikan Skripsi | | | | | | | | |
| 8 | Sidang Meja Hijau | | | | | | | | |

Sumber : olahan peneliti, 2023

3.4 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan untuk menjawab dan memberikan informasi kepada peneliti. Informan memiliki

nilai-nilai dan motifnya sendiri.

Berikut penjelasan mengenai tabel informan penelitian diatas, ialah sebagai berikut;

1. Informan kunci

Informan kunci ialah orang-orang yang mengetahui serta memahami tentang informasi penting dalam hal permasalahan serta objek yang diteliti.

2. Informan utama

Informan utama merupakan orang-orang yang ikut serta dan mengalami secara langsung dengan objek yang akan diteliti.

3. Informan tambahan

Informan tambahan merupakan orang-orang yang benar-benar memberikan informasi maupun data meskipun mereka tidak ikut serta secara langsung dalam hal yang diteliti.

Table 3.2 Tabel Informan

| No. | Informan Penelitian | Jabatan | Keterangan |
|-----|----------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. | Ibu Durrotul Yatimah Lubis | Kepala Pelayanan BPJS | Informan Kunci |
| 2. | Bapak Fitriaman Lase,S.Kom | Penanggung jawab Costumer Service ataubagian Administrasi | Informan Utama |
| 3. | Ibu Rahmawati | Pasien BPJS | Informan Tambahan |
| 4. | Ibu Latifah | Pasien BPJS | Informan Tambahan |
| 5. | Ibu Widi | Pasien BPJS | Informan Tambahan |
| 6. | Ibu Mutila | Pasien BPJS | Informan Tambahan |
| 7. | Ibu Rusnaini | Pasien BPJS | Informan Tambahan |

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Metode Observasi

Menurut Sanapiah Faisal, metode observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku. Sanapiah, (2005 : 52) Observasi dilakukan dalam penelitian ini untuk mengamati langsung lokasi penelitian di RSUD Mitra Media Kabupaten Deli Serdang khususnya terhadap pelayanan kepada peserta BPJS kesehatan

2. Metode Wawancara

Pada prinsipnya metode wawancara sama dengan metode angket. Perbedaannya pada angket pertanyaan yang diajukan secara tertulis, sedangkan pada wawancara pertanyaan diajukan secara lisan (pengumpul data bertatap muka dengan responden). Sanapiah, (2005 : 53). Wawancara dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk pengumpulan data dengan metode bertanya langsung tentang pelayanan terhadap pemilik kartu BPJS kesehatan di RSUD Mitra Media Bandar Klippa. Dan juga *key informan* dari koordinator rumah sakit berjumlah 1 orang dan juga 1 orang petugas administrasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah melihat atau mencari data mengenai variabel yang diperlukan dalam penelitian, misalnya berupa daftar pencatatan pembelian bahan baku dan beberapa catatan atau transkrip.

4. Triangulasi

Triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan

analisis data.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam metode analisis penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan analisa fakta dan data, dengan menggunakan rumus persentase sehingga terjadi proses kuantifikasi dalam mentabulasikan data kedalam bentuk tabel. Dan memaparkan permasalahan sesuai dengan teori yang digunakan dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya.

Teknik menganalisis data deskriptif kualitatif dalam (Sugiyono, 2016) ada beberapa langkah yaitu, sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan menekan pada hal yang paling utama dari data yang sudah diambil oleh peneliti atau hal-hal yang bersifat fokus dan penting untuk dicari inti pokok atau tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dalam proses ini berlangsung pada saat pertanyaan awal dimulai sampai dengan data penelitian terkumpul.

b. Penyajian Data

Sesudah data direduksi untuk langkah berikutnya yaitu penyajian data/ mendisplaykan data yang dibuat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, yang dimana memiliki tujuan untuk memudahkan serta merencanakan kerja yang akan selanjutnya dilakukan apa yang telah dipahami.

c. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan keputusan atau mengambil kesimpulan adalah usaha untuk menemukan makna, serta klarifikasi yang dilakukan terhadap informasi yang dianalisis dan dengan berusaha menemukan hal-hal yang vital. Setelah informasi ditampilkan, keputusan/verifikasi akan dibuat yang membuat kesimpulan singkat

yang semula kurang jelas menjadi lebih jelas dan poin demi poin, artinya meninjau ulang catatan yang diperoleh tidak valid untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa ;

1. Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya terealisasi dengan baik. Dilihat dari *Realibility*, *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Empathy*, keempat indikator tersebut rumah sakit dapat memberikan sepenuhnya pelayanan kepada pasien. Namun Assurance belum terealisasi dengan maksimal karena Rumah sakit tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan legalitas.
2. Faktor penghambat dalam pelayanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang ialah kurangnya pemahaman dari beberapa pasien BPJS akan alur pelayanan yang ada dirumah sakit.

5.2 Saran

Adapun saran peneliti ialah sebagai berikut:

1. Pihak BPJS harus lebih meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat sekitar, terutama masyarakat yang tinggal dipelosok atau yang jauh dari tempat pelayanan BPJS Kesehatan agar pelaksanaan pelayanan bisa berjalan optimal.
2. Pihak Rumah Sakit Umum Mitra Medika Kabupaten Deli Serdang menerapkan jaminan legalitas dan jaminan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Aditama T.Y. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.
- Sudaryono, Dr. (2015). *“Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus.”* Penerbit Andi Yogyakarta.
- Faisal, Sanapiah. 2005. *Format-format Penelitian Sosial*. Rajawali Pers, Jakarta
- International Labour Organization (ILO).2006.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Juliana. 2008. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Suska Press
- Kadir, Abdul. 2017. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan : Dharma Persada
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Cetakan I Buku Kedokteran EGC
- Ratminto . 2006 . *Manajemen Pelayanan* . Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Katiga Bina.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju
- ### Sumber Jurnal :
- Dewi, R. S. (2020). *Perlindungan Hukum terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam Pelayanan kesehatan di rumah sakit*. Focus hukum upmi, 1(2), 74-79.
- Juniasra, I. M., & Bado, L. D. (2020). *Kenyamanan Gerak Dan Visual Pengunjung Di Ruang Tunggu Icu Rumah Sakit Klungkung*. Jurnal Ilmiah Vastuwidya, 3(2), 1-8.
- Nadaa, Z. (2017). *Pengaruh desain interior pada faktor kenyamanan pasien di ruang tunggu unit rawat jalan rumah sakit*. Narada, 4(3), 239-257
- Siti Maryam, N. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*.

JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar 1945 tentang *Jaminan Sosial Sebagai Tanggung Jawab Negara*.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang *Praktik Kedokteran*. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.

Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2014 tentang *Keperawatan*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nomor 1 Tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*.

PERMEN PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2016 tentang *Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.

Peraturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 6 Tahun 2013 tentang *Kriteria Fasilitas Pelayanan Kesehatan Terpencil, dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang tidak Diminati*.

Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang *Perubahan kedua atas*

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang *Jaminan Kesehatan*.

Sumber Internet :

<http://eprints.ums.ac.id/86031/3/BAB%20I.pdf>

https://rsud.purbalinggakab.go.id/wp-content/uploads/2018/05/PP_NO_47_2016.pdf

<file:///C:/Users/MCS%20Medan/Downloads/492-Article%20Text-1058-1-10-20180827.pdf>

LAMPIRAN

Lampiran Foto Dokumentasi Wawancara



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Durrotul Yatimah Lubis selaku Ketua Customer Services BPJS (Informan Kunci)



Gambar 2. Wawancara dengan Bapak FitriamanLase, S.Kom selaku Customer Services BPJS (Informan Utama)



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Latifah selaku dan gambar 4 Wawancara dengan Ibu Rahmawati selaku pasien yang menggunakan BPJS (Informan tambahan)



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Widi dan gambar 6 bersama Ibu Mutila selakupasien yang menggunakan BPJS (Informan tambahan)



Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Rusnaini selaku pasien yang menggunakan BPJS (Informan Tambahan 5)

Gambar 8. Foto bersama Kepala pelayanan BPJS, pelayanan BPJS, Kepala Klaim BPJS selaku Informan Kunci dan Informan Utama



Lampiran Fasilitas



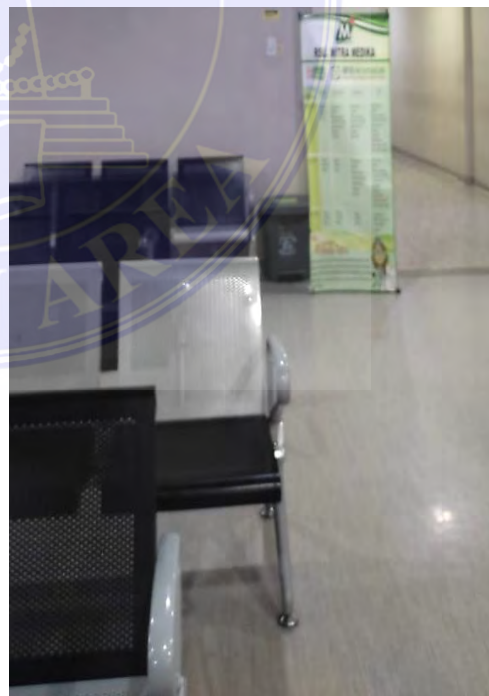
Gedung Rumah Sakit



Ruang Poli



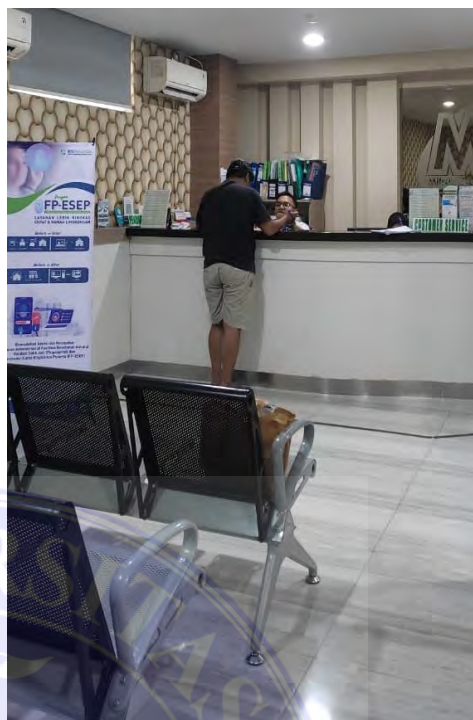
Registrasi Poli



Ruang Tunggu



Ruang Poli



Pendaftaran IGD

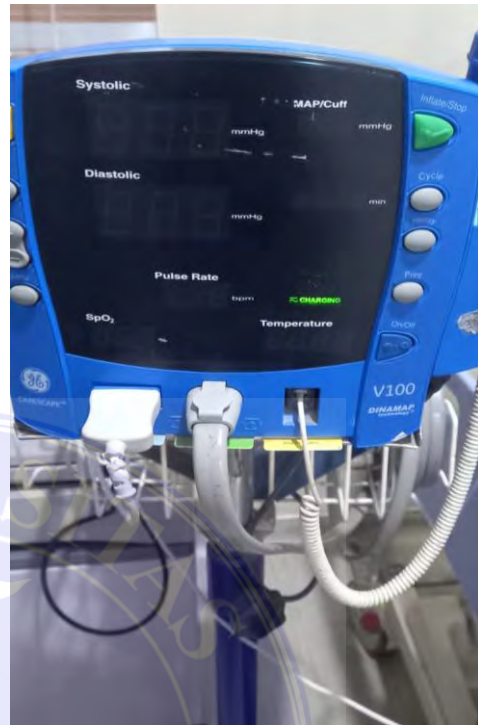


IGD

Lampiran Teknologi (Peralatan Kerja)



Berbagai alat kerja



Alat pengukur tensi



Troli emergency

Lampiran Pedoman Wawancara

| No. | Indikator | Daftar Pertanyaan |
|-----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Realibility | <p>Wawancara dengan Informan Kunci Apakah layanan yang diberikan sudah tepat waktu? Apakah staff memiliki sikap simpatik? Apakah layanan memiliki akurasi tinggi?</p> <p>Wawancara dengan Informan Utama Apakah layanan yang diberikan sudah tepat waktu? Apakah staff memiliki sikap simpatik? Apakah layanan memiliki akurasi tinggi?</p> <p>Wawancara dengan Informan Tambahan Apakah layanan yang diberikan sudah tepat waktu? Apakah staff memiliki sikap simpatik? Apakah layanan memiliki akurasi tinggi?</p> |
| 2 | Tangibles | <p>Wawancara dengan Informan Kunci Apakah RSU memiliki Fasilitas fisik yang lengkap? Apakah RSU memiliki Teknologi atau peralatan yang lengkap? Bagaimana penampilan staff dalam melayani pasien?</p> <p>Wawancara dengan Informan Utama Apakah RSU memiliki Fasilitas fisik yang lengkap? Apakah RSU memiliki Teknologi atau peralatan yang lengkap? Bagaimana penampilan staff dalam melayani pasien?</p> <p>Wawancara dengan Informan Tambahan Apakah RSU memiliki Fasilitas fisik yang lengkap? Apakah RSU memiliki Teknologi atau peralatan yang lengkap? Bagaimana penampilan staff dalam melayani pasien?</p> |
| 3 | Responsiveness | <p>Wawancara dengan Informan Kunci Apakah pelayanan RSU sudah cepat dan tepat? apakah penyampaian informasi yang diberikan Jelas?</p> <p>Wawancara dengan Informan Utama Apakah pelayanan RSU sudah cepat dan tepat? apakah penyampaian informasi yang diberikan Jelas?</p> <p>Wawancara dengan Informan Tambahan Apakah pelayanan RSU sudah cepat dan tepat? apakah penyampaian informasi yang diberikan Jelas?</p> |

| | | |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Assurance | <p>Wawancara dengan Informan Kunci Apakah pihak RSU memberikan Jaminan tepat waktu kepada pasien? apakah pihak RSU memberikan Jaminan legalitas kepada pasien? Apakah pihak RSU memberikan Jaminan kepastian biaya kepada pasien?</p> <p>Wawancara dengan Informan Utama Apakah pihak RSU memberikan Jaminan tepat waktu kepada pasien? apakah pihak RSU memberikan Jaminan legalitas kepada pasien? Apakah pihak RSU memberikan Jaminan kepastian biaya kepada pasien?</p> <p>Wawancara dengan Informan Tambahan Apakah pihak RSU memberikan Jaminan tepat waktu kepada pasien? apakah pihak RSU memberikan Jaminan legalitas kepada pasien? Apakah pihak RSU memberikan Jaminan kepastian biaya kepada pasien?</p> |
| 5 | Empathy | <p>Wawancara dengan Informan Kunci Apakah pelayanan RSU selalu mendahulukan kepentingan pasien? apakah pihak RSU melayani dengan ramah dan sopan santun? Apakah pihak RSU bersikap diskriminatif? Apakah pasien selalu dihargai?</p> <p>Wawancara dengan Informan Utama Apakah pelayanan RSU selalu mendahulukan kepentingan pasien? apakah pihak RSU melayani dengan ramah dan sopan santun? Apakah pihak RSU bersikap diskriminatif? Apakah pasien selalu dihargai?</p> <p>Wawancara dengan Informan Tambahan Apakah pelayanan RSU selalu mendahulukan kepentingan pasien? apakah pihak RSU melayani dengan ramah dan sopan santun? Apakah pihak RSU bersikap diskriminatif? Apakah pasien selalu dihargai?</p> |

