

**KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA  
BPJS KESEHATAN PADA RSUD Dr PIRNGADI  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**MARTOGI IVAN SINAGA  
198520050**

**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 1/11/23

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)1/11/23

**KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA  
BPJS KESEHATAN PADA RSUD Dr PIRNGADI  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Sebagai salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



**Oleh:  
MARTOGI IVAN SINAGA  
198520050**

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 1/11/23

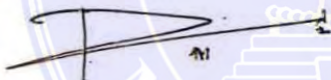
Access From (repository.uma.ac.id)1/11/23

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : Martogi Ivan Sinaga  
NPM : 198520050  
JUDUL : Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan  
pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Dr. Rudi Salam Sinaga S.Sos, M.Si


Tanggal \_\_\_\_\_

Pembimbing II




Dr. Novita Wulandari S.Si, M.Si

Tanggal \_\_\_\_\_



Dekan  
Juliana Hasibuan, M.Si



Prodi WDI  
Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.L.Pol

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 1/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)1/11/23

## 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.



02 Oktober 2023

Martogi Ivan Sinaga

**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 : Martogi Ivan Sinaga  
NPM : 198520050  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : kualitas pelayanan rawat jalan peserta BPJS kesehatan pada RSUD Dr Pirngadi Kota Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 1/11/23

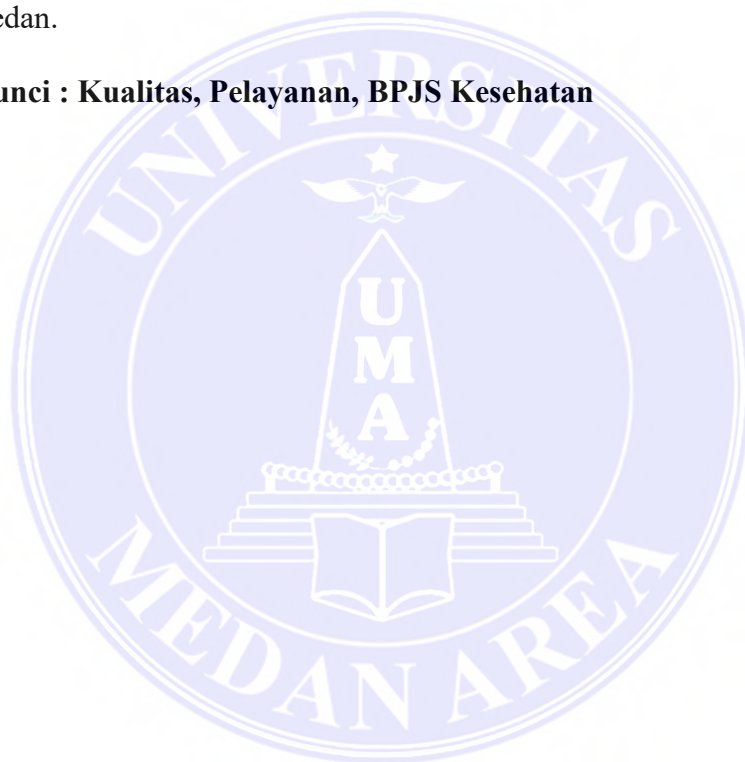
Access From (repository.uma.ac.id)1/11/23



## ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Peneliti mengambil lokasi pada RSUD Dr.Pirngadi, beralamat di Jalan. Prof. H.M.Yamin No.47, Perintis, Kec. Kesehatan masyarakat perlu diperhatikan di Rumah Sakit masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Dr.Pirngadi Medan terutama bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit pelayanan yang diberikan masih kurang optimal. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, BPJS Kesehatan**



## ABSTRACT

BPJS Health is a public legal entity established to administer the health insurance program as intended in Law Number 24 of 2011 concerning Social Security Administering Bodies. Researchers took the location at Dr. Pirngadi Regional Hospital, located at Jalan. Prof. H.M. Yamin No.47, Perintis, Kec. Public health needs to be paid attention to in hospitals. There are still many people who complain about the services provided by the Dr. Pirngadi Medan hospital, especially for patients using BPJS Health. At the hospital, the services provided are still less than optimal. The aim of this researcher is to determine the quality of outpatient services for BPJS Health participants at RSUD Dr. Pirngadi, Medan City, to find out and describe the strategy of RSUD Dr. Pirngadi Medan City in improving the quality of outpatient services for BPJS Health participants at Dr. RSUD. Pirngadi, Medan City.

**Keywords :** *Quality, Service, BPJS Health Program*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama Lengkap : Martogi Ivan Sinaga  
Tempat, Tanggal Lahir : Teratak Panas, 20 Agustus 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Kristen  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jalan Perjuangan No.69  
Status : Belum Menikah  
Email : martogiivansinaga@gmail.com  
NO. Handphone : 082268255598

### Latar Belakang Pendidikan

2006-2012 : SD Negeri 01 Koto Nan IV  
2012-2015 : SMP Negeri 1 Ranah Pesisir  
2015- 2018 : SMA Negeri 1 Ranah Pesisir  
2019- 2023 : S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
UniversitasMedan



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Sosial Politik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah “**Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr Pirngadi Kota Medan**”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran untuk menyempurnakan Skripsi ini. Dalam penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim beserta Jajaran
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si, Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunissah Lubis, S. Sos, M.I.POL, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga S. Sos, M. Si, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan Bimbingan, Motivasi, Arahkan, Nasihat serta meluangkan waktu, tenaga dan saran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dengan baik.

6. Ibu Dr Novita Wulandari, S. ST, M. Si, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, nasihat, kritikan serta Waktu dan arahan yang bersifat membangun dalam proses penyusunan skripsi.
7. Ibu Chairika Nasution S.AP, M. AP Selaku sekretaris skripsi telah membantu penulis serta memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan Ilmu dan Informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
9. Para Pihak Pegawai dan masyarakat RSUD Dr. Pirngadi yang telah membantu saya dalam memberikan informasi terkait dengan penelitian ini.
10. Kepada Kedua Orang tua yang saya cintai yang telah membesarkan, mendidik, mengarahkan serta senantiasa memberikan semangat yang tak ternilai baik moral maupun materi, nasihat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam menjalani hari demi hari.
11. Kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Angkatan 2019.

Semoga Kebaikan dan Pertolongan semuanya mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

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 mengucapkan

terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Medan, 02 Oktober 2023



Martogi Ivan Sinaga  
198520050



xi

 Dipindai dengan CamScanner



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRCT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penulisan.....	10
1.5.1 Manfaat teoritis.....	10
1.5.2 Secara praktis.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.3 Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan .....	21
2.3.1 BPJS Kesehatan.....	24
2.3.2 Fungsi, Tugas, Wewenang, BPJS Kesehatan.....	26
2.3.3 Syarat Peserta BPJS Kesehatan .....	28
2.4 Kerangka Berpikir.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu .....	31
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34

3.2	Informan Penelitian.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4	Teknik Analisis Data.....	37
3.4.1	Reduksi Data .....	37
3.4.2	Penyajian Data.....	37
3.4.3	Penarikan Simpulan.....	37
3.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	37
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	39
4.1.1	Profil Lokasi Penelitian .....	39
4.1.2	Struktur Organisasi.....	39
4.1.3	Visi dan Misi .....	41
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Dr Pirngadi Kota Medan.....	42
4.2	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>42</b>
4.2.1	Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit.....	43
4.2.2	Jenis dan Prosedur Pelayanan Rawat Jalan.....	46
4.2.3	Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit .....	51
4.3	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>53</b>
4.3.1	Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan .....	53
4.3.1.1	Bukti fisik (tangibles).....	54
4.3.1.2	Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) .....	57
4.3.1.3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	59
4.3.1.4	Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	63
4.3.1.5	Empati ( <i>emphaty</i> ).....	66
4.3.2	<b>Strategi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan .....</b>	<b>68</b>
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARANAN .....</b>	<b>72</b>
5.1	<b>Simpulan .....</b>	<b>72</b>
5.2	<b>Saran .....</b>	<b>73</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah pengguna kartu BPJS dari tahun 2019 sampai 2022 di RSUD Dr.Pirngadi .....	4
Tabel 2 Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Jaminan di Provinsi Sumatera Utara 2019-2021.....	7
Tabel 3 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4 Informan Penelitian.....	35
Tabel 5 Waktu dan Jadwal Penyelesaian .....	38
Tabel 6 Jumlah dokter yang bertugas pada Poli di RSUD Dr.Pirngadi.....	45
Tabel 7 Jumlah Dokter Pegawai/Petugas Pelayanan Rsud Dr.Pirngadi .....	46
Tabel 8 Jam Operasional Pelayanan Rsud Dr Pirngadi Kota Medan.....	50
Tabel 9 Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan Tahun 2023 .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 2 Struktur Organisasi RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan.....	40
Gambar 3 Alur Pelayanan Pasien di Poliklinik Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	79
Lampiran 2 Pedoman Observasi .....	83
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian .....	84
Lampiran 4 Deskripsi Wawancara .....	86
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian .....	105



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Politik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan kepada masyarakat, terutama pada orang miskin, yaitu mulai dari Jamkesmas, namun program tersebut dianggap belum efektif berjalan, sehingga akhirnya Pemerintah membentuk Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Pelayanan kesehatan merupakan hak yang mendasar bagi masyarakat Indonesia dimana pelayanan yang dibutuhkan harus disediakan dan dijamin oleh Pemerintah Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat. Saat sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan

kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang terdiri dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Mubarak, 2009).

BPJS Kesehatan bersama BPJS ketenagakerjaan merupakan program pemerintah dalam kesatuan jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015. BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintahan (*governing function*) di bidang pelayanan umum (*public services*) yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik negara dan sebagian lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan itulah, yang dewasa ini, tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi pelayanan umum di bidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional. BPJS Kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang.

Kewenangan BPJS Kesehatan meliputi seluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga pelaksanaan tugasnya dipertanggungjawabkan kepada Presiden sebagai kepala pemerintahan negara.

Jaminan Pemeliharaan Kesehatan di Indonesia sudah berlangsung sejak zaman kolonial Belanda. Pelayanan kesehatan dilanjutkan setelah zaman kemerdekaan Indonesia. Setelah mendapat pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, Pemerintah Indonesia melanjutkan kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) beserta keluarga. Menteri Kesehatan Prof. G. A. Siwabessy periode 1966-1978, mengajukan sebuah gagasan untuk menyelenggarakan Program Asuransi Kesehatan, karena program ini mulai diberlakukan di sejumlah negara maju. Programnya berkembang dengan pesat. Pada saat penerapan Program Asuransi Kesehatan, penerima manfaat dari program ini masih terbatas bagi PNS beserta anggota keluarga,



Tabel 1 : Jumlah pengguna kartu BPJS dari tahun 2019 sampai 2022 di RSUD Dr.Pirngadi

No.	Bulan	Jumlah pasien BPJS Kesehatan		
		Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Januari	1.258	1.912	2.108
2	Februari	1.543	2.207	2.329
3	Maret	1.367	2.169	2.890
4	April	1.981	2.579	2.984
5	Mei	1.823	2.896	3.019
6	Juni	1.790	2.320	3.290
7	Juli	1.903	2.017	2.852
8	Agustus	1.673	2.521	3.003
9	September	1.983	2.781	3.098
10	Oktober	2.098	2.398	3.461
11	November	1.804	2.503	3.590
12	Desember	2.209	2.690	3.671

Sumber : RSUD Dr Pirngadi, 2023

Berdasarkan tabel 1 jumlah dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien tiap tahun bertambah baik dari bulan januari maupun bulan-bulan seterusnya tiap tahunnya. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga

miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran. Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, tetapi juga pekerja informal. Pekerja informal seperti TNI, PNS, POLRI dan jajaran lainnya wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Jaminan kesehatan secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019, diharapkan seluruh warga Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan tersebut. Menteri Kesehatan menyatakan BPJS Kesehatan akan diupayakan untuk menanggung segala jenis penyakit namun dengan melakukan upaya efisiensi (Putri, 2017).

BPJS dicanangkan pemerintah untuk pemerataan pelayanan kesehatan dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat, namun kenyataannya, banyak penelitian yang melaporkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS masih kurang dan kualitas pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Dr Pringadi masih rendah (Rasyid, 2022). Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar Warga Negara yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan, dimana kesehatan adalah suatu investasi yang penting sebagai acuan dalam peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) serta mendukung pembangunan ekonomi suatu negara.

Permasalahan kesehatan yang terjadi di Negara berkembang seperti Indonesia saat ini diakibatkan dengan tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah Indonesia membuat salah satu program kesehatan dalam menangani masalah dikriminasi diatas yaitu program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan). Rumah sakit merupakan salah

satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang menyatakan , BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu Lembaga Asuransi Kesehatan PT.Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES) menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan, Jaminan Kesehatan untuk memproteksi masyarakat Indonesia dengan asuransi kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) ialah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Jaminan kesehatan adalah suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua, dan meninggal dunia. 11 Pasal 99 UU No.13 menyatakan bahwa setiap pekerja / buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja yang

salah satu ruang lingkupnya adalah jaminan kesehatan. Ayat 2 pasal 99 selanjutnya menentukan bahwa jaminan sosial tenaga kerja dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kewajiban mengikut sertakan tenaga kerjanya dalam program jaminan sosial (jaminan kesehatan) tenaga kerja bagi setiap perusahaan ini dibatasi dengan ketentuan bahwa hanya pengusaha yang memperkejakan tenaga kerja sebanyak 10 orang atau lebih, atau membayar upah paling sedikit Rp 1.000.000.00,- sebulan (Pasal 2 ayat 3 PP No.14 Tahun 1993). Menurut Undang-Undang No.3 Tahun 1992 jaminan pemeliharaan kesehatan adalah upaya penanggulangan dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan termasuk pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan. Yang berhak memperoleh pemeliharaan jaminan kesehatan ialah tenaga kerja, suami atau istri dan anak. (Rusli, 2011) Jaminan pemeliharaan kesehatan meliputi:

- a) Rawat jalan tingkat pertama,
- b) Rawat jalan tingkat lanjutan,
- c) Rawat inap dan
- d) Pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan.

Tabel 2: Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Jaminan di Provinsi Sumatera Utara 2019-2021.

Kabupaten	Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara								
	BPJS Kesehatan penerima bantuan iuran			BPJS Kesehatan penerima non bantuan iuran			Asuransi Swasta		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021

Sumatera Utara	27,50	31,10	31,97	23,93	24,95	22,93	0,93	0,68	0,66
Medan	26,90	32,97	32,03	29,85	36,36	32,08	2,86	2,13	2,75

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara, 2023*

Berdasarkan tabel 2 di atas BPJS Kesehatan penerima bantuan iuran dari tahun ke tahun meningkat baik di Sumatera Utara dan di Kota Medan, begitu juga dengan BPJS kesehatan penerima non iuran dan asuransi swasta. Pelayanan kesehatan, tidak baik akan berakibat merugikan kepentingan masyarakat yang memerlukan pelayanan medis. Terlebih apabila rumah sakit tidak memberikan pelayanan yang layak sesuai prosedur yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, yang dapat menyebabkan pasien menderita kerugian sehingga mengakibatkan menderita kecacatan ataupun kematian maka hal tersebut merupakan tindak pidana dan dapat dipidanakan sesuai hukum yang berlaku di Indonesia. Pada dasarnya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan rumah sakit yang mengakibatkan kerugian pasien, seharusnya perlu adanya perhatian pemerintah untuk menangani permasalahan ini lebih serius lagi sehingga tidak akan terjadi kerugian yang lebih parah bagi masyarakat. (Sari, 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Di Kota Medan”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Sulitnya dalam pengurusan pendaftaran sehingga membuat pasien menjadi bingung.
2. Proses pelayanan terlalu lama sehingga pasien menjadi antri lama.



3. Masih banyak peralatan medis yang rusak dan tidak diganti dengan yang baru.
4. Masih ada pegawai medis yang kurang ramah terhadap pasien.
5. Respon tim medis terhadap pegawai masih ada beberapa kekrangan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian latar belakang di atas dalam penulisan ini, Penulis akan menganalisa permasalahan dalam pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi

1. Bagaimana Kinerja Kualitas Pelayanan Rawat Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Di Kota Medan?
2. Apakah strategi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi apakah yang dilakukan RSUD Dr Pirngadi Kota Medan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.



## 1.5 Manfaat Penulisan

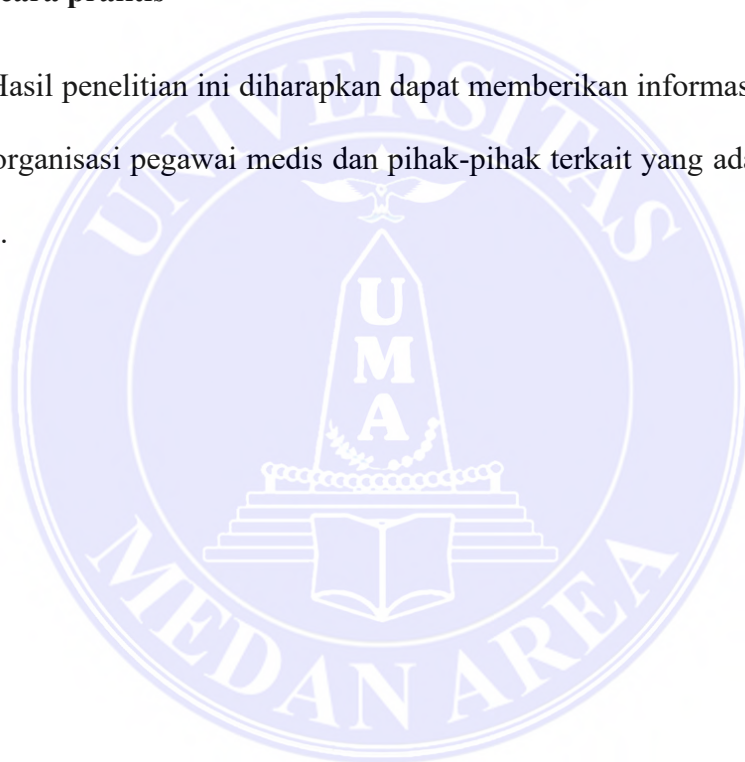
Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat antara lain:

### 1.5.1 Manfaat teoritis.

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan peneliti, serta memperkaya wacana kajian Ilmu Administrasi Publik khususnya yang terkait dengan Organisasi dan Pelayanan.

### 1.5.2 Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada organisasi pegawai medis dan pihak-pihak terkait yang ada di RSUD Dr. Pirngadi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999: 56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron menggunakan yang diharapkan oleh konsumen, sementara bila melebihi apa yang diperlukan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Pengertian kualitas pelayanan dari pakar-pakar kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para pakar pada meneliti suatu bisnis. Inilah mengapa timbul

definisi atau pengertian kualitas pelayanan menurut para pakar. Pada antaranya artinya menjadi berikut:

1. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005) Kualitas pelayanan ialah suatu keadaan bergerak maju yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah bisa melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan.
2. Kualitas pelayanan menurut Dosen Senior pada *School Of Business, Monash University* Malaysia Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan cita-cita konsumen dan ketepatan cara penyampaiannya supaya dapat memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan tadi.
3. Kualitas pelayanan menurut Wyckoff kualitas pelayanan adalah taraf keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan menggunakan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan buat memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan Wyckoff, kualitas pelayanan tidak hanya dicermati asal sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang memakai pelayanan tadi.
4. Kualitas pelayanan berdasarkan J Supranto dari J. Supranto, kualitas pelayanan artinya yang akan terjadi yang wajib dicapai dan dilakukan menggunakan sebuah tindakan, di mana tindakan tadi tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.
5. Kualitas pelayanan dari Kotler (2009), menyatakan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kinerja tadi bisa berupa

suatu tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat dikepemilikan barang apapun dan pada siapapun.

6. Kualitas pelayanan dari Ratminto serta Atik kualitas pelayanan berdasarkan para ahli selanjutnya adalah dari asal Ratminto dan Atik, pada mana tolak ukur keberhasilan pelayanan dipengaruhi sang tingkat kepuasan penerima layanan. Ada Interim taraf kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima menerima jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Peneliti menggunakan teori Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

- a. Bukti Fisik (*tangibles*) merupakan kualitas fisik, dari pelayanan yang diberikan. Contohnya peralatan atau fasilitas yang tersedia.
- b. Reliabilitas (*reliability*) merupakan suatu kemampuan dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan handal. Contohnya layanan sesuai dengan iklan yang dijanjikan, fasilitas dan peralatan berfungsi dengan baik.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan pelayanan atau respon pembeli layanan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan dari pelanggan. Contohnya pemberi layanan siap membantu jika diperlukan, pemberi layanan menanggapi pertanyaan dengan baik.
- d. Jaminan (*assurance*) kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.

- e. Empati (*emphaty*) mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk atau pelayanan, seperti kinerja, kehandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan yang lainnya. Adapun definisi lainnya menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pemakainya. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah tolak ukur terhadap sebuah pelayanan oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai layanan dan ketercapaian kepuasan pemakai.

## 2.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pengelolaan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Tergantung pada penyedia layanan publik. Padahal maksud "barang" bukan berarti barang yang dapat diperdagangkan oleh masyarakat sehari-hari melainkan barang publik (*public goods*) yang disediakan oleh pemerintah. Mahmudi (2007:128) menyatakan bahwa semua pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk, memenuhi kebutuhan publik dan menegakkan ketentuan peraturan perundangundangan. Menurut (Sinambela 2014:5), pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada banyak orang yang melaukan kegiatan yang bermanfaat dakam kelompok atau unit dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.



Menurut Harbani Pasolong (2007) pelayanan publik adalah 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. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" 2014 menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu 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. Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Ini adalah definisi yang simpel sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsi (2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan kesehatan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.



Berdasarkan dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan kesehatan (Ratminto dan Winarsi, 2005). Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Pelayanan publik berdasarkan (2003 KEMENPAN No. 63) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan penegakan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah pemerintah/pegawai negeri yang melakukan kewajiban dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan. Berdasarkan pengertian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada publik baik dalam bentuk jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan publik.

Hak mendapatkan pelayanan berlaku kepada siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapapun yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Menurut Soetanto, Pelayanan merupakan kegiatan

dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain. Selain itu pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses atau serangkaian kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), pelayanan adalah segala bentuk pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain." Sementara pakar luar negeri seperti Roth 1926 mendefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum seperti museum atau secara khusus seperti di restoran makanan. Sedangkan Lewis & Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Kualitas atau mutu mengacu pada tingkatan baik tidaknya atau berharga tidaknya sesuatu. Kualitas pelayanan juga mengacu pada tingkatan baik tidaknya sebuah pelayanan. Ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan tidak mudah untuk disepakati, karena setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus, dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda. Kualitas pelayanan kesehatan harus

dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan menunjukkan penampilan yang pantas dan dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada penurunan angka kematian, kesakitan dan ketidakmampuan dan kekurangan gizi.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Menurut (Dayanto dan Setyobudi, 2014) dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memegang teguh prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam memberikan Pelayanan agar kualitas Pelayanan dapat tercapai. Adapun prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- a. Terjamah (*tangible*), seperti kapasitas fisik, peralatan, personel dan komunitas fisik.
- b. Handal (*Reliable*) kemampuan untuk membentuk janji layanan secara akurat dan konsisten.
- c. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan, perilaku dan keahlian karyawan.
- e. *Empaty*. Perhatian pribadi terhadap pelanggan.

Sedangkan menurut (KEMENPAN No. 63 Tahun 2003) prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, sederhana, mudah dipahami, dan mudah diterapkan.
- b. Kejelasan syarat-syarat teknis dan administratif pelayanan publik unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa rincian biaya dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, kinerja pelayanan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Akurasi, produk dan layanan publik diterima dengan benar, tepat dan legal.

- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pengelolaan pelayanan publik atau pejabat ditunjuk yang bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan/perselisihan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, segala sarana dan prasarana kerja yang memadai serta penunjang lainnya termasuk sistem telekomunikasi dan computer yang mudah digunakan.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi pelayanan mudah dicapai dalam memanfaatkan sistem telekomunikasi dan komputer.
- i. Kedisiplinan, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, dengan ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, kamar mandi, dll.

Tujuan pelayanan publik dalam pasal 3 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009:

- a. Mencapai batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya pelaksanaan sistem pelayanan publik yang benar-benar konsisten dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan bisnis yang baik.
- c. Melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.



- d. Terwujudnya perlindungan dan keamanan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2.3 Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan

Menurut Depkes RI (1997) instalasi rawat jalan merupakan unit yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit yang akan melakukan pemeriksaan rawat jalan. Rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan di bidang kedokteran. Pelayanan ini biasanya diberikan pada fasilitas kesehatan tertentu seperti puskesmas, klinik, dan rumah sakit. Rawat jalan dibagi menjadi dua bagian yaitu rawat jalan tingkat pertama dan tingkat lanjutan. Rawat jalan tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat umum oleh pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya. Rawat jalan tingkat lanjutan adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialisik atau sub spesialisik dan dilaksanakan oleh para pemberi pelayanan kesehatan tingkat lanjutan sebagai rujukan dari pemberi pelayanan tingkat lanjutan sebagai rujukan dari pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan/atau pelayanan medis lainnya tanpa menginap di ruang perawatan (Hasan, 2014:6). Rawat jalan menurut Permenkes No. 66/Menkes/II/1987 adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi *diagnose*, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Rawat jalan bertujuan untuk mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal. Pelayanan rawat jalan melakukan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit



(*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Mutu pelayanan unit rawat jalan dapat memberikan persepsi tentang kualitas fasilitas kesehatan secara menyeluruh. Sebab, indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah dari kepuasan pasien itu sendiri. Prinsip-prinsip pelayanan rawat jalan yang baik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik rumah sakit yang memadai.
2. Jam praktek yang tepat, terdapat pelayanan 24 jam dan sistem rujukan yang baik.
3. Penjadwalan kunjungan efisien untuk memperpendek waktu tunggu.
4. Tarif yang terjangkau oleh sasaran.
5. Kualitas pelayanan oleh dokter dan perawat dilakukan dengan ramah, penuh perhatian terhadap kebutuhan pasien dan perasaannya.

Adapun perbedaan rawat jalan dan rawat inap peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut :

a. Pelayanan yang diberikan :

Salah satu perbedaan mencolok antara rawat inap dan rawat jalan adalah berdasarkan *treatment* atau pelayanan yang diberikan. Seorang pasien rawat inap biasanya akan menginap/tinggal selama beberapa hari dalam sebuah kamar rawat inap di rumah sakit. Setelah diberi kamar inap, dokter yang menangani pasien tersebut akan memantaunya secara rutin untuk melihat perkembangan kondisinya sekaligus melihat catatan rekam medis semenjak masuk ke rumah sakit. Hal ini berbeda dengan pasien rawat jalan, yang mana

akan meninggalkan klinik dokter atau rumah sakit setelah berobat. Pasien dinyatakan untuk rawat jalan apabila telah mendapatkan persetujuan dari dokter yang menanganinya dan tetap harus mengonsumsi obat yang telah diresepkan oleh dokter. Selain itu, biasanya dokter juga menganjurkan untuk melakukan kontrol rutin kepada pasien yang bersangkutan.

b. Prosedur Pelayanan :

Perbedaan rawat inap dan rawat jalan selanjutnya adalah terletak pada prosedur pelayanannya. Adapun prosedur pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pendaftaran pasien.
2. Pasien akan menerima nomor antrian dan kwitansi pembayaran pengobatan, dan menerima arahan dari petugas administrasi untuk menuju ruang pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian.
3. Pasien melakukan pemeriksaan oleh dokter.
4. Setelah melakukan pemeriksaan, pasien diperkenankan untuk mengambil obat di bagian farmasi/apotek.

Berbeda dengan prosedur rawat jalan, prosedur rawat inap berdasarkan tingkat urgensinya terbagi menjadi tiga kondisi yakni:

1. pasien yang tidak *urgent*: Pasien yang tidak *urgent* berarti pasien yang bisa mendapatkan penundaan perawatan, lantaran tidak akan mempengaruhi penyakitnya.

2. pasien yang *urgent*: Pasien yang *urgent* berarti pasien ada dalam kondisi darurat, akan tetapi dapat dimasukkan kedalam daftar tunggu.
3. pasien gawat darurat: Sementara itu pasien gawat darurat berarti pasien itu harus segera diberi tindakan secepatnya dan tidak bisa ditunda penanganannya.

Sedangkan prosedur pasien rawat inap adalah sebagaimana berikut.

1. Pasien rawat inap atau perwakilannya dapat menginformasikan kepada petugas administrasi mengenai kebutuhan pasien yang diperlukan.
2. Pasien akan menerima penanganan pertama dari dokter.
3. Setelah langkah penanganan pertama dilakukan, pasien diperkenankan masuk ke ruang rawat inap yang telah disiapkan oleh petugas.
4. Pasien melakukan cek laboratorium atau operasi jika diperlukan.
5. Pasien meminum obat sesuai dengan anjuran dokter.
6. Pasien diperkenankan pulang apabila telah mendapatkan izin dari dokter, dan biasanya dokter akan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perawatan pasca rawat inap.

### 2.3.1 BPJS Kesehatan

Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan

yang bersifat wajib berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Kepersertaannya wajib bagi seluruh penduduk Indonesia, dengan tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS kesehatan dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Kehadiran BPJS Kesehatan memiliki peran sentral dalam mewujudkan sistem jaminan sosial nasional bidang kesehatan. Hal ini mengingat BPJS Kesehatan, secara mendasar melakukan pembenahan terhadap sistem pembiayaan kesehatan yang saat ini masih didominasi oleh *out of pocket payment*, mengarah kepada sistem pembiayaan yang lebih tertata berbasiskan asuransi kesehatan sosial (Sayekti, 2010).

Mengingat pentingnya peranan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawab kinerja setiap individu dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan baik BPJS kesehatan maupun BPJS ketenagakerjaan. Dengan kata lain tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan Sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta (UU BPJS No.24 Tahun 2011).

### **2.3.2 Fungsi, Tugas, Wewenang, BPJS Kesehatan**

#### **a. Fungsi BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

#### **b. Tugas BPJS Kesehatan**

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.



4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Dengan kata lain tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan Sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta (UU BPJS No.24 Tahun 2011).

c. Wewenang BPJS Kesehatan

Berdasarkan Pasal 11 UU No. 24 Tahun 2011, dalam melaksanakan tugasnya, BPJS berwenang untuk:

1. Menagih pembayaran iuran.
2. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana dan hasil yang memadai.
3. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.



4. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan pemerintah.
5. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
6. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
7. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial.

Kewenangan menagih pembayaran iuran dalam arti meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan dan kewenangan mengenakan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik. Sedangkan program jaminan kematian diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dengan tujuan untuk memberikan santunan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia.

### **2.3.3 Syarat Peserta BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dengan memanfaatkan BPJS, pasien bisa mendapatkan pelayanan kesehatan baik rawat jalan

maupun rawat inap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut persyaratan peserta BPJS Kesehatan :

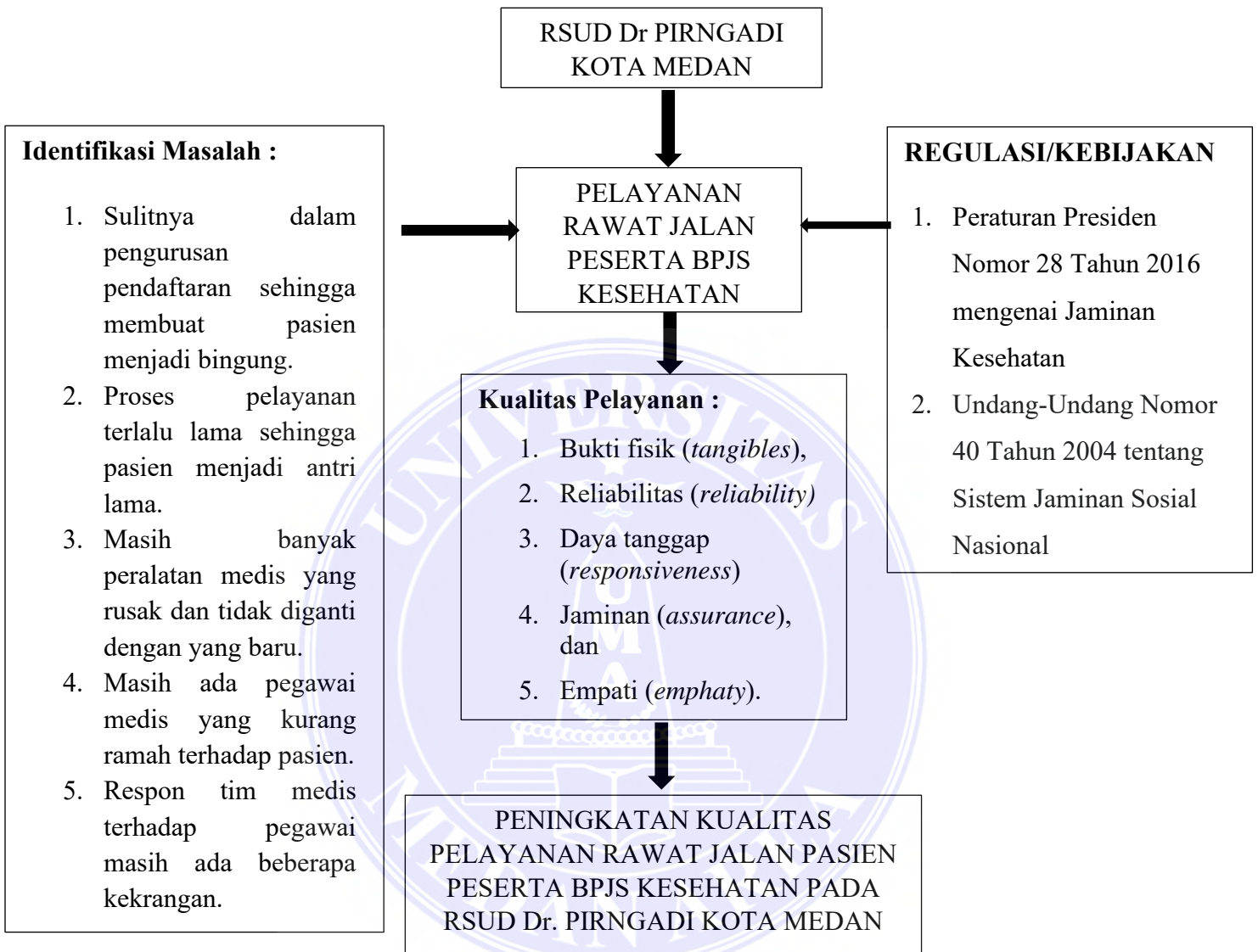
1. Membawa dokumen KK/KTP (No NIK)
2. Membawa surat rujukan dari PPK 1 atau PPK2 ( khusus peserta BPJS)
3. Membawa photocopy Kartu BPJS (bagi peserta BPJS/Asuransi)

BPJS Kesehatan bagi masyarakat sangat banyak yang bisa didapatkan, baik untuk perorangan maupun karyawan. Selain menjamin biaya kesehatan keluarga jika sakit, program wajib dari pemerintah ini juga menawarkan premi atau iuran yang relatif jauh lebih murah dari asuransi swasta pada umumnya. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yg bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Republik Indonesia 2011). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yg termasuk pada jaminan kesehatan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat. Ini cocok untuk semua kontributor atau kontributor dari negara yg menjamin perlindungan sosial dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia sebagai sebuah tujuan Negara dalam memenuhi jaminan sosial dan hak semua orang.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Menurut (Pasolong, 2013) Kerangka berpikir adalah suatu dasar pemikiran yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi, serta kajian pustaka, yang nantinya dijadikan landasan dalam melakukan menulis karya tulis ilmiah. Kerangka pikir pada dasarnya merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian yang akan dilakukan.

Gambar 1: Kerangka Berpikir



Berdasarkan gambar kerangka berpikir diatas, Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN dengan meneliti pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS. Adapun regulasi kebijakan dalam penelitian ini ialah Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Guna mendekati masalah, peneliti menggunakan pendekatan dengan teori menurut Zeithaml,

Parassuraman & Berry yang mengatakan kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Output yang dihasilkan ialah peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS kesehatan pada RSUD Dr Pirngadi Kota Medan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari adanya penelitian terdahulu, baik dalam konteks efektivitas maupun analisis pelayanan berbasis program BPJS kesehatan di RSUD Dr Prirgadi.

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil
1	Gisa Zel Dita Pinem/2021	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Di RSUD Laras Kabupaten Simalungun	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode: Kualitatif</li> <li>2. Teori : Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parassuraman &amp; Berry.</li> <li>3. Jumlah Informan : 15 orang</li> <li>4. Teknik Sampling / penentuan informan : teknik snowball</li> <li>5. Teknik Pengumpulan data : wawancara</li> <li>6. Teknik Analisis data: analisis deskriptif</li> </ol> Lokasi : Kabupaten Simalungun	diketahui bahwa pelayanan program BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapat pelayanan maksimal seperti penolakan pada pasien BPJS Kesehatan, waktu pelayanan yang lama serta layanan untuk obat yang terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yang bayar langsung.
2	Saribulang Sultan/2018	Kualitas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum daerah Tenriarawu Kabupaten Bone	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode: kualitatif</li> <li>2. Teori : Standar kualitas jasa menurut Gronros</li> <li>3. Jumlah Informan : 22 orang</li> <li>4. Teknik Sampling / penentuan informan : -</li> <li>5. Teknik Pengumpulan data : data primer dan data sekunder</li> <li>6. Teknik Analisis data: redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.</li> </ol> Lokasi : Kabupaten Bone	Berjalan baik, meskipun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas admisnistrasi yang masih baru , kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan medis belum maksimal, masih perlu untuk di tingkatkan lagi.
3	Mei Rosenta Br Purba/ 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode: Kuantitatif</li> <li>2. Teori : Zeithaml, Parassuraman &amp; Berry</li> <li>3. Jumlah Informan : 96 orang</li> <li>4. Teknik Sampling / penentuan informan : teknik slovin</li> </ol>	kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di



		Saribudolok Kabupaten Simalungun	<p>5. Teknik Pengumpulan data : instrumen penelitian</p> <p>6. Teknik Analisis data: uji instrumen, asumsi klasik dan uji hipotesis</p> <p>Lokasi : Saribudolok, Kabupaten Simalungun.</p>	puskesmas saribudolok, dengan hasil thitung lebih besar dari hasil ttabel ( $11,294 > 1,661$ ), dengan nilai signifikan kualitas pelayanan lebih kecil dari 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dalam pengujian keofisien determinasi yang disesuaikan (R Square) diperoleh nilai 0,567 artinya kemampuan variabel kepuasan pasien adalah sebesar 57,6% sisanya 42,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti manfaat/benefit lokasi.
4	Aisah ayu nur pertiwi/2016	Analisi perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di RSUD Surakarta	<p>1. Metode: kuantitatif</p> <p>2. Teori : cahyono (peneliti hanya mengambil variabel safety, effective dan efisiensi menjadi satu kesatuan, serta patient centeradness)</p> <p>3. Jumlah Informan : 60 orang</p> <p>4. Teknik Sampling / penentuan informan : -</p> <p>5. Teknik Pengumpulan data : instrumen penelitian</p> <p>6. Teknik Analisis data: uji independen t-tes</p> <p>Lokasi : Surakarta</p>	Menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien pengguna BPJS dan masyarakat umum , serta pengaruhnya antara variabel keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien untuk kepuasan pasien.
5	Kardina, M., Putera, R. E., dan Kusdarini, K./2022	Kualitas pelayanan BPJS M.Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan	<p>1. Metode: kualitatif</p> <p>2. Teori : A.G Subarsono</p> <p>3. Jumlah Informan : orang</p> <p>4. Teknik Sampling / penentuan informan : purposive sampling</p> <p>5. Teknik Pengumpulan data : observasi, wawancara, dan dokumentasi</p> <p>6. Teknik Analisis data: reduksi data dan penarikan kesimpulan</p> <p>7. Lokasi : kabupaten pesisir selatan</p>	Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD M. Zein Painan dapat dikatakan cukup baik. Terbukti berdasarkan hasil penelitian dari segi efisien, petugas rumah sakit sudah menerapkan kepastian biaya pelayanan dengan tidak adanya biaya tambahan, meskipun masih terdapat kekurangan pada aplikasi e-reservasi.

Sumber : data diolah peneliti, 2023

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan analisis, pengalaman dan kepekaan terhadap pengumpulan informasi dan wawancara berdasarkan realitas yang ada. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gejala, fakta atau peristiwa yang spesifik dan sistematis yang berkaitan dengan informan penelitian dan wilayah tertentu. Penelitian kualitatif umumnya tidak perlu mencari atau menjelaskan hubungan dan hubungan antar variabel dan menguji hipotesis. Dengan demikian, penelitian ini akan memaparkan potret realitas masalah yang diuraikan oleh peneliti berdasarkan data yang ada. Selanjutnya peneliti melakukan teknik pengumpulan data primer dan sekunder untuk mengumpulkan informasi mengenai tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi, karakteristik pelaksana dan kondisi sosial ekonomi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, suatu prosedur penelitian yang menekankan pada ciri latar, peneliti sebagai instrumen, fokus penelitian menghasilkan data berupa kata tertulis dan lisan serta dianalisis secara induktif.

#### 3.2 Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam tentang masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, topik penelitian yang tercermin dalam objek penelitian ditentukan secara sadar. Subjek penelitian



ini menjadi informan yang memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian (Sugiyono, 2011) Meliputi:

- a. Informan kunci: merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama: merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informa pendukung: merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan menjadi pelengkap analisis dan pembahasan pada penelitian kuantitatif.

Tabel 4 Informan Penelitian

No.	URAIAN	JUMLAH (Orang)	KETERANGAN
1	Wadir Bid. Pelayanan Medis dan Keperawatan	1	Informan Kunci
2	Kepala Instalasi Rawat Jalan	1	Informan Utama
4	Pasien BPJS Kesehatan	7	Informan Pendukung
<b>TOTAL</b>		9	

Sumber : RSUD Dr Pirngadi, 2023

Berdasarkan tabel 4 jumlah informan penelitian ini sebanyak 9 orang, 1 informan kunci yaitu Wadir Bid. Pelayanan Medis dan Keperawatan, 1 informan utama yaitu, Kepala Instalasi Rawat Jalan dan informan pendukung sebanyak 7 orang yaitu, Pasien BPJS Kesehatan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data jumlah catatan atau deskripsi atau gambaran tentang sesuatu atau fakta. Selanjutnya dapat juga diartikan sebagai informasi, berupa gambar atau suara, tentang sesuatu yang nyata, akurat dan dapat dibuktikan. wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan untuk sumber data yang sama (Sumardjono,

1997). Oleh karena itu penelitian ini membutuhkan data, informasi dan informasi. Untuk itu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya, sehingga dapat diskonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal hal yang lebih mendalam tentang Partipasipan dalam meningkatkan situasi dan fenomena yang terjadi dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

b. Observasi

Menurut Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data berupa catatan, dokumen, transkrip, buku serta peraturan yang berkaitan dengan fokus penelitian untuk dimanfaatkan agar dapat menunjang penelitian ini. Sedangkan menurut Sugiyono (2012:240), dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan ataupun kebijakan.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah kegiatan mengelompokkan dan mengurutkan, memanipulasi dan mengiris data sehingga mudah untuk membuat deskripsi tentang apa saja yang sedang dipelajari. Ada beberapa langkah dalam analisis data, yaitu (Huberman, 2006)

#### **3.4.1 Reduksi Data**

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan pada aspek-aspek penting dari penelitian, mencari tema dengan pola untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan.

#### **3.4.2 Penyajian Data**

Sebagai kumpulan informasi terstruktur yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan bertindak. Data tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

#### **3.4.3 Penarikan Simpulan**

Penarikan simpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna / arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

### **3.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian pada RSUD Dr. PIRNGADI, beralamat di Jalan. Prof. H. M. Yamin No. 47, Perintis, Kec. Medan Timur, Kota Medan. Adapun jadwal penyelesaian skripsi sebagai berikut :

Tabel 5 Waktu dan Jadwal Penyelesaian

No.	Uraian kegiatan	2022		2023										
		11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Penyusunan proposal													
2	Seminar proposal													
3	Perbaikan proposal													
4	Pengambilan data penelitian													
5	Penyusunan skripsi													
6	Seminar hasil													
7	Perbaikan skripsi													
8	Sidang meja hijau													

Sumber : diolah peneliti, 2023

## BAB V SIMPULAN DAN SARANAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan pada RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan belum optimal. Lamanya proses pendaftaran pasien rawat jalan, yang berdampak pada antrian panjang pasien rawat jalan. Prosedur pendaftaran rawat jalan, sebaiknya dapat dioptimalkan melalui aplikasi JKN Mobile, sebagai aplikasi bagi pengguna atau peserta BPJS Kesehatan. Hal tersebut perlu di dukung kecukupan dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan kesehatan, berupa peralatan medis seperti: alat bantu dengar (*Hearing Aid*). Alat kesehatan tersebut adalah bagian dari pemeriksaan dan penanganan yang diberikan pada fasilitas kesehatan rujukan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Penjaminan alat bantu dengar diberikan atas rekomendasi dari dokter spesialis THT. Fasilitas pada RSUD Dr. Pirngadi kota medan masih ada kekurangan seperti toilet umum yang sudah tidak layak pakai sehingga harus diperbaiki. Pada fasilitas toilet umum ini hanya terdapat 2 toilet yang berada pada RSUD Dr. Pirngadi sehingga para pelanggan atau pasien pun terkadang mengantri untuk masuk ke toilet pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Dimensi *Tangible* (bukti fisik), perlu ditingkatkan melalui perbaikan dan penambahan sarana prasarana pelayanan yang telah rusak, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan pasien, khususnya dari sisi waktu. Selain itu, yang memerlukan perhatian khusus adalah Dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*), pihak manajemen pelayanan BPJS Kesehatan harus memantau etika petugas pelayanan, agar lebih ramah dalam memberikan



pelayanan kepada pasien/ keluarga Pasien peserta BPJS Kesehatan tanpa memandang status sosial, ataupun kekerabatan. Peserta BPJS Kesehatan berhak dan layak memperoleh pelayanan Prima, Ramah, Sopan dan Santun khususnya pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan dokter kepada pasien.

2. Terdapat strategi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan peserta BPJS kesehatan. melalui pengembangan aplikasi mobile JKN secara berkala, mengupdate data faskes 1 dan Rumah Sakit mitra / rekanan BPJS Kesehatan. Selain itu juga terdapat notifikasi yang akan muncul dan dapat diisi oleh peserta BPJS Kesehatan setelah selesai menjalani pengobatan/ Perawatan baik di faskes pertama pada klinik/ puskesmas maupun Rumah Sakit. Selain itu, pihak BPJS Kesehatan juga melaksanakan rapat koordinasi bersama pihak rumah sakit rekanan serta mengumpulkan saran/masukkan dari pasien melalui survei kepuasan pelayanan pada setiap faskes/ tingkat unit layanan kesehatan yang dikunjungi masyarakat selaku pasien BPJS Kesehatan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan maupun menjalani pengobatan intensif.

## 5.2 Saranan

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan, adapun saran penelitian sebagai berikut :

1. Direktur RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan disarankan untuk meningkatkan sarana prasarana sebagai upaya memberikan pelayanan prima kepada pasien dan mitra. Diantaranya melalui penguatan kapasitas kelembagaan berbasis kemitraan, pada program BPJS. Sehingga antara pasien BPJS maupun Umum, dapat memperoleh hak yang sama dalam pelayanan, selain itu, pihak RSUD



disarankan untuk melakukan sosialisasi kepada pengguna BPJS Kesehatan, diantaranya: secara langsung ke setiap kecamatan, di dukung brosur, video edukasi mengenai manfaat penerima BPJS Kesehatan.

Proses pendaftaran online dan offline harus ditingkatkan, pendataan peralatan yang rusak dan fasilitas yang sudah tidak berfungsi harus dilaporkan, dilakukan pengadaan/ perbaikan peralatan yang rusak sehingga bisa mempermudah pasien dalam melakukan kegiatan pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Perbaikan Sistem Operasional dan Prosedur (SOP) yang ada perlu diperhatikan, agar dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

2. Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Medan disarankan untuk meningkatkan koordinasi dengan Pihak rumah sakit, terutama terkait jam kunjung pasien dan meningkatkan komitmen terhadap peraturan tersebut sehingga pasien merasa lebih nyaman dan memiliki waktu istirahat yang teratur tanpa gangguan dan membangun dan mengoptimalkan aplikasi JKN Mobile bagi peserta BPJS Kesehatan dapat mendaftar dan mengakses layanan rawat jalan dengan lebih cepat dan mudah sehingga dapat membantu mengurangi antrian panjang pasien rawat jalan. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program BPJS sebaiknya dilakukan lagi sosialisasi BPJS Kesehatan, atau dibagikan brosur mengenai BPJS Kesehatan.
3. Petugas pelayanan registrasi peserta BPJS kesehatan disarankan untuk RSUD Dr. Pirngadi meningkatkan profesionalitas dan bekerja dengan sepenuh hati sehingga pasien merasa nyaman dan tidak terjadi kesalahpahaman ketika proses pelayanan berlangsung dan dapat terus mengembangkan dan memperbarui

aplikasi mobile JKN secara berkala. Pastikan bahwa aplikasi ini mudah digunakan, memiliki tampilan yang intuitif, dan memberikan informasi yang akurat kepada peserta. Petugas juga harus sabar dan tenang melayani pasien dalam menunjukkan informasi dan mengembangkan informasi serta mempermudah proses registrasi peserta BPJS Kesehatan.

4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel, teori dan atau fokus penelitian yang berbeda untuk menggali informasi lebih banyak terkait judul yang diteliti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*, Makassar: Andi Offset
- Alfabeta Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Fandy. Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang
- Harbani, Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Harbani, Pasolong. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Mubarak. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba.
- Mubarak, W, I & chayatin, N. (2009). *Ilmu keperawatan komunitas pengantar dan teori*. Jakarta : Salemba Medika
- Marniati. 2022. *Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat*. PT. Raja Grafindo Persada Rajawali Pers.
- Muriany. (2017). *Analisi Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD . Saribulang Sultan*.
- Jubaedah, D. dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik Bandung*: Alfabeta
- Pasolong. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Cv Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah. Saribulang Sultan*.
- Putri, B. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. Lindawati Kartika*, 1-12.

Rasyid. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit.

Rumengan. (2015). "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan. *G. D. Kandou*.

Rusli, H. (2011). *Hukum Ketenagakerjaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Alfabeta. Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Sumardjono, M. S. (1997). Pedoman Pembuatan Usulan Penelitian. *Berdy Despar Magrhobi*.

Suryantoro, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Baruna Horizon* , 223-228.

Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan. *Tjiptono*.

Winarno, Budi. 2008. Kebijakan Publik, Jakarta: PT. Buku Kita

Yustisia, T.P. 2014. Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS. Visi Media.

#### **Sumber artikel :**

Sari, N. (2016). Analisa Pelayanan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit. 268-287.

Septia, D. (2016). Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Sayekti, N. W. (2010). Analisis Terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Nujannah, R. (2017). Manajemen Pelayanan Bagi Peserta Bpjs Kesehatan Di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Andi Nuraeni Aksa*.

Sinaga Salam Rudi dan Novita Wulandari.2016.”Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan”.Jurnal Manajemen dan Bisnis.Vol.6,No.1,Hal.231-245.

Anggriani, S. W. (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 5(2).

Audina, F. (2022). Evaluasi Program Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang (Doctoral Dissertation, Universitas Bosowa).

Fadhillah, F., & Safriantini, D. (2021). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Sei Baung Palembang (Disertasi Doktor, Universitas Sriwijaya).

#### **Sumber Lainnya :**

<https://www.rsudpirngadi.pemkomedan.go.id/site/menu/Instalasi/read45/Rawat-Jalan.html>

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>

<https://m.kumparan.com/amp/berita-hari-ini/pengertian-rawat-jalan-menurut-permenkes-beserta-standar-pelayanannya-1z53ccJcIik>

<https://bpjs-kesehatan.go.id/#/>

#### **Peraturan Undang-Undang :**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

#### KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

##### Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Tempat/tanggal wawancara :
5. Informan : Kunci

##### Pertanyaan :

1. Bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?
2. Apakah sarana dan fasilitas sudah memadai dan apakah semuanya berfungsi dengan baik?
3. Apakah peralatan medis di RSUD Dr. Pirngadi sudah memadai atau masih banyak kekurangan?
4. Apakah petugas medis sudah bekerja dengan baik atau masih ada yang mengalami kekurangan?
5. Bagaimana pelayanan medis menurut Bapak/Ibu sudah cukup baik atau masih ada kekurangan dalam menangani pasien ?

## **KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN**

### **Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Tempat/tanggal wawancara :
5. Informan : Utama

### **Pertanyaan :**

1. Berapa lama instalasi rawat jalan telah beroperasi, dan berapa banyak pasien yang telah dilayani dari 2019-2023 ini?
2. Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?
3. Apakah instalasi rawat jalan dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan medis yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas?
4. Apakah instalasi rawat jalan memiliki tim medis yang berpengalaman dan berkualitas?
5. Apakah instalasi rawat jalan menerapkan sistem manajemen resiko dan keselamatan pasien?
6. Bagaimana sistem penjadwalan dan waktu tunggu di instalasi rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Pirngafi?

## **KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN**

### **Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Tempat/tanggal wawancara :
5. Informan : Tambahan

### **Pertanyaan :**

#### **1. Bukti Fisik**

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk Pasien selaku peserta BPJS Kesehatan?

#### **2. Daya Tanggap**

Bagaimana responsivitas yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI kepada Pasien BPJS pada saat melakukan pengobatan?

#### **3. Reabilitas**

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI tetap dan sesuai dengan yang diberikan atau masih ada kesalahan dalam pelayanan?

#### **4. Jaminan**

5. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
6. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

#### **5. Empati**

Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

6. Bagaimana dengan kinerja pelayanan medis dan struktur pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?



## Lampiran 2 Pedoman Observasi

### KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

#### 1. Identitas Observasi

1. Instansi :
2. Lokasi :
- 3 Tanggal :

#### 2. Aspek-aspek yang diamati

- 1 Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan RSUD Dr. Pirngadi.
- 2 Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke puskesmas RSUD Dr. Pirngadi.
- 3 Mengamati setiap pelayanan yang diberikan RSUD Dr. Pirngadi terhadap masyarakat yang berkunjung.

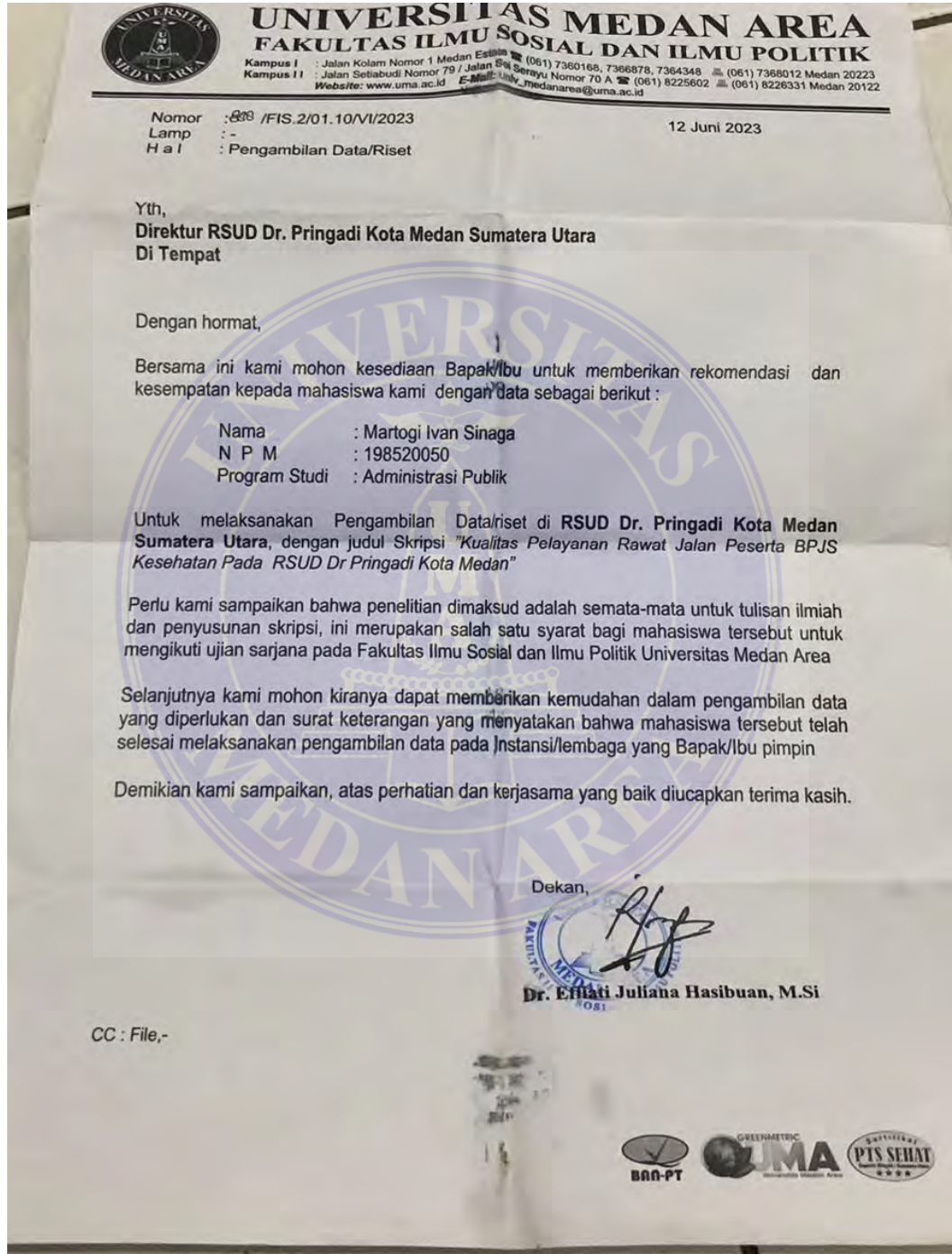
#### 2. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi			
2	Visi dan Misi			
3	Data Pengunjung RSUD Dr. Pirngadi			
4	Fasilitas RSUD Dr. Pirngadi			
5	Waktu Pelayanan			
6	Data Jumlah Dokter			
7	Jumlah Pasien Rawat Jalan			



### Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian

1. Surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;



2. Surat keterangan pelaksanaan penelitian dari RSUD Dr. Pirngadi, Kota Medan ;

**RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN**  
**BIDANG PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
Jalan : Prof. H. M. Yamin SH No. 47 Medan  
Telp (061) 4158701 (Ext.775) - Fax. (061) 4521223

Nomor : 131 /B.LitBang/2023  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian  
**An. Martogi Ivan Sinaga**

Medan, 18 Juli 2023

**Kepada Yth:**  
**Kepala Instalasi Rawat Jalan**  
**RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan**  
**Di- Tempat**

Dengan hormat,  
Sesuai dengan persetujuan Direktur RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dengan ini kami hadapkan mahasiswa :

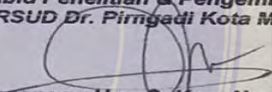
**NAMA : MARTOGI IVAN SINAGA**  
**NIM : 198520050**  
**Institusi : S-1 FISIP UMA**

Untuk mengadakan Penelitian di tempat Bapak/Ibu dari tanggal 18 Juli 2023 sampai dengan tanggal 18 Agustus 2023 dengan judul :

**Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Pada RSUD Dr. Pirngadi Kota.**

Untuk terlaksananya Penelitian tersebut, kiranya Bapak/Ibu dapat membantunya, jika yang bersangkutan telah menyelesaikan tugasnya agar dikembalikan kepada kami.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**Kabid Penelitian & Pengembangan**  
**RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan**  
  
**Linny Lumongga Hrp, S. Kep, Ners, M. Kes**  
**Pembina**  
**NIP.19730915 199702 2 001**

*Apa dibuktikan penelitian  
Kpd gkr : ka Poliklinik IRJ  
Mohon difasilitasi difasilitasi  
mhs tsb diatas sesuai  
isi surat ini.  
Terima kasih*

*(BKR)*  
*Drg Eka Roha S M. Kes*

Tembusan :  
1. Wadir Bidang SDM Dan Pendidikan  
2. Arsip

## Lampiran 4 Deskripsi Wawancara

### KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

#### Identitas Responden I

1. Nama : Aprida Nababan
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan : Wadir Bid. Pelayanan Medis
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr. Pirngadi/26 Juli 2023
5. Informan : Kunci

#### Pertanyaan :

1. Bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan pada RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?  
“Menurut saya kebersihan pada pelayanan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan sudah cukup baik, kerapian dan kebersihan dari petugas juga terjaga, kalau untuk peralatan khususnya medis masih ada yang kurang, ditambah dan yang perlu diganti sehingga tidak mengganggu proses pelayanan pada saat ini”. ( Wawancara, Dr. Aprida Nababan, Senin ... Juli 2023)
2. Apakah sarana dan fasilitas sudah memadai dan apakah semuanya berfungsi dengan baik?  
“Menurut saya sarana dan prasarana di RSUD Dr.Pirngadi ini sudah cukup baik, kebersihan dari petugas juga sudah baik, hanya saja peralatan medis banyak yang sudah rusak dan diganti dengan baru”.  
“Sebagai seorang bidan secara umumnya, melayani pasien adalah merupakan tugas dan kewajiban kami, maka kami akan selalu menanggapi semua keluhan yang disampaikan pasien”. (Wawancara, Drg.Eva Rotua Simanjuntak, 26 Juli 2023)
3. Apakah peralatan medis di RSUD Dr. Pirngadi sudah memadai atau masih banyak kekurangan?  
“Untuk segi kami tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk mererka, dan salah satu cara yang kami lakukan adalah melaksanakan



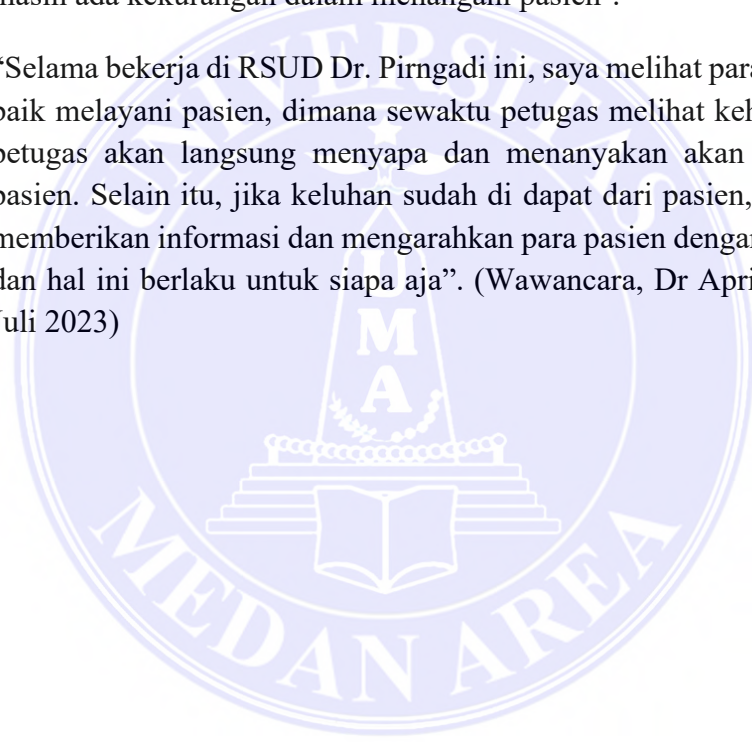
pelayanan sesuai dengan ketentuan terutama jam atau waktu pelayanan”.  
(Wawancara, Drg.Eva Rotua Simanjuntak, ... Juli 2023)

4. Apakah petugas medis sudah bekerja dengan baik atau masih ada yang mengalami kekurangan?

“Dalam segi pelayanan kita juga harus tetap siap menyesuaikan pelaksanaannya dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, hal itu lah yang kami terapkan agar dapat memberikan pelayanan yang sebaiknya kepada pasien”. (Wawancara, Dr. Aprida Nababan, ... Juli 2023)

5. Bagaimana pelayanan medis menuBarut Bapak/Ibu sudah cukup baik atau masih ada kekurangan dalam menangani pasien ?

“Selama bekerja di RSUD Dr. Pirngadi ini, saya melihat para petugas cukup baik melayani pasien, dimana sewaktu petugas melihat kehadiran mereka, petugas akan langsung menyapa dan menanyakan akan keperluan dari pasien. Selain itu, jika keluhan sudah di dapat dari pasien, petugas segera memberikan informasi dan mengarahkan para pasien dengan kebutuhannya dan hal ini berlaku untuk siapa aja”. (Wawancara, Dr Aprida Nababan, ... Juli 2023)



## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### Identitas Responden II

1. Nama : Drg. Eva Rotua S M. Kes
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Jabatan : Kepala Instalasi Rawat Jalan
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr. Pirngadi/26 Juli 2023
5. Informan : Utama

### Pertanyaan :

1. Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

“Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pasti kita harus tahu apa dan bagaimana kita melakukannya, mengetahui perkembangan yang ada sehingga kita dapat memberikan pelayanan yang baik dan menarik perhatian serta keyakinan pasien untuk berobat disini”.  
(Wawancara, Drg.Eva Rotua Simanjuntak, ... Juli 2023)

2. Apakah instalasi rawat jalan dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan medis yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas?

“Menurut saya sarana dan prasarana di RSUD Dr.Pirngadi ini sudah cukup baik, kebersihan dari petugas juga sudah baik, hanya saja peralatan medis banyak yang sudah rusak dan diganti dengan baru”.

3. Apakah instalasi rawat jalan memiliki tim medis yang berpengalaman dan berkualitas?

“Untuk segi kami tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk mererka, dan salah satu cara yang kami lakukan adalah melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan terutama jam atau waktu pelayanan”.  
(Wawancara, Drg.Eva Rotua Simanjuntak, 26 Juli 2023)

4. Apakah instalasi rawat jalan menerapkan sistem manajemen resiko dan keselamatan pasien?



“Sebagai seorang bidan secara umumnya, melayani pasien adalah merupakan tugas dan kewajiban kami, maka kami akan selalu menanggapi semua keluhan yang disampaikan pasien”. (Wawancara, Drg.Eva Rotua Simanjuntak, 26 Juli 2023)

5. Bagaimana sistem penjadwalan dan waktu tunggu di instalasi rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Pirngafi?

“Kami petugas pasti akan terus berusaha agar dapat memahami kebutuhan para pasien dan menanggapi semua keluhannya dan jika terjadi kesalahan atau kelalaian yang kami lakukan dalam memberikan pelayanan, kami akan segera mencari solusi dan meminta maaf kepada pasien agar tidak meinggalkan kesan”. (Wawancara, Drg.Eva Rotua Simanjuntak, ... Juli 2023)



## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### Identitas Responden

1. Nama : Jurmah Lubis
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan : -
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr PIRNGADI/24 Juli 2023
5. Informan : Tambahan

### Pertanyaan :

#### 6. Bukti Fisik

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk Pasien selaku peserta BPJS Kesehatan?

“Untuk pelayanan yang diberikan di RSUD ini menurut saya masih kurang baik, karena dalam proses pendaftaran terlalu lama dikarenakan ruang masuk untuk poli diwajibkan masuk satu persatu secara bergantian sehingga kami sebagai pasien menunggu lama. Adapun peralatan medis yang kurang dan obat-obatan terbatas”

#### 7. Daya Tanggap

Bagaimana responsivitas yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI kepada Pasien BPJS pada saat melakukan pengobatan?

“menurut saya responsivitasnya masih kurang baik atau kurang efektif dikarenakan petugas medis dan petugas pelayanan masih kurang tanggap dan kurang ramah.”

#### 8. Reabilitas

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI tetap dan sesuai dengan yang diberikan atau masih ada kesalahan dalam pelayanan?

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik karena RSUD ini sudah terjamin dan terpercaya, bahkan saya sempat mendengar kalo RSUD ini mendapatkan predikat yang bagus. Saya pribadi sangat puas dengan

pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting”.

## 9. Jaminan

1. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
2. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

“Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting.”

## 10. Empati

Apakah Ibu/Bapak nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

“Menurut saya pelayanan yang diberikan tim medis ataupun Dokter sudah sangat bagus dan sangat efektif.”

11. Bagaimana dengan kinerja pelayanan medis dan struktur pelayanan di RSUD

Dr. Pirngadi Kota Medan?

“Kalo saya pribadi, kinerja pelayanan medis di RSUD ini sudah bagus meskipun masih ada kekurangan, seperti pada respon dokter yang kurang ramah sehingga kalo saya ajak bicara atau bertanya kadang Dokter tidak merespon sama sekali.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang bernama Jurmah Lubis (55) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr.Pirngadi pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan pasien, waktu tunggu antrian dalam pendaftaran sedikit kendala karena terlalu lama menunggu dan juga membuat pasien merasa bosan, hambatan yang dialami dalam melakukan pendaftaran awalnya masih bingung karena terlalu banyak antrian dan setelah selesai sudah mengerti, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter sudah cukup baik akan tetapi perawatnya kurang cukup ramah terhadap pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan sudah baik, kedisiplinan waktu staf perawat dan dokter yang bekerja tidak tepat waktu sudah membuat terlalu lama

menunggu dan hal-hal yang perlu di perbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pelayanan proses pendaftarannya harus lebih dipercepat dan juga pelayanan yang diberikan harus lebih di tingkatkan lagi beserta fasilitas yang diberikan.



## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### Identitas Responden

1. Nama : Brayen
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan : -
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr PIRNGADI/24 Juli 2023
5. Informan : Tambahan

### Pertanyaan :

#### 1. Bukti Fisik

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk Pasien selaku peserta BPJS Kesehatan?

“Untuk pelayanan yang diberikan di RSUD ini menurut saya masih kurang baik, karena dalam proses pendaftaran terlalu lama dikarenakan ruang masuk untuk poli diwajibkan masuk satu persatu secara bergantian sehingga kami sebagai pasien menunggu lama. Adapun peralatan medis yang kurang dan obat-obatan terbatas”

#### 2. Daya Tanggap

Bagaimana responsivitas yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI kepada Pasien BPJS pada saat melakukan pengobatan?

“menurut saya responsivitasnya masih kurang baik atau kurang efektif dikarenakan petugas medis dan petugas pelayanan masih kurang tanggap dan kurang ramah.”

#### 3. Reabilitas

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI tetap dan sesuai dengan yang diberikan atau masih ada kesalahan dalam pelayanan?

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik karena RSUD ini sudah terjamin dan terpercaya, bahkan saya sempat mendengar kalo RSUD ini mendapatkan predikat yang bagus. Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang



diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting”.

#### 4. Jaminan

1. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
2. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

“Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting.”

#### 5. Empati

Apakah Ibu/Bapak nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

“Menurut saya pelayanan yang diberikan tim medis ataupun Dokter sudah sangat bagus dan sangat efektif.”

6. Bagaimana dengan kinerja pelayanan medis dan struktur pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?

“Kalo saya pribadi, kinerja pelayanan medis di RSUD ini sudah bagus meskipun masih ada kekurangan, seperti pada respon dokter yang kurang ramah sehingga kalo saya ajak bicara atau bertanya kadang Dokter tidak merespon sama sekali.”

Berdasarkan hasil wawancara bersama pasien bernama Brayen (11) mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr. Pirngadi lumayan bagus tapi masih ada kendala seperti kurangnya pemberitahuan, sarana dan prasarana sudah cukup lengkap seperti ada nya cafee, kantin dan tempat poto copy dan juga masih ada sarana yang tidak di manfaatkan dengan baik seperti taman tidak begitu bersih dan rapi untuk bersantai, juga satpam jarang ada di tempat, dalam proses proses pendaftaran BPJS saat mendaftar masih bingung karna baru pertama kali mendaftar,dari segi komunikasi sudah cukup baik dan mudah di mengerti,dari segi keramahan perawat nya tidak begitu ramah sedangkan dokternya cukup ramah, dari segi keahlian juga sudah cukup baik, sedangkan kedisiplinan lumayan lama yang membuat pasien menunggu.

## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### Identitas Responden

1. Nama : Parto
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan : -
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr PIRNGADI/24 Juli 2023
5. Informan : Tambahan

### Pertanyaan :

#### 1. Bukti Fisik

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk Pasien selaku peserta BPJS Kesehatan?

“Untuk pelayanan yang diberikan di RSUD ini menurut saya masih kurang baik, karena dalam proses pendaftaran terlalu lama dikarenakan ruang masuk untuk poli diwajibkan masuk satu persatu secara bergantian sehingga kami sebagai pasien menunggu lama. Saya sangat bingung kenapa proses pendaftaran di rumah sakit ini sangat lama bahkan saya sudah mengantri sampai sampai setengah jam lewat dan saya sangat kecewa karena proses nya lama. Adapun peralatan medis yang kurang dan obat obatan terbatas. Kalo untuk fisik dokter saya sangat puas dan senang karena, dokter disini sangat terjaga akan kebersihannya dan sangat disiplin dalam melayani saya.”

#### 2. Daya Tanggap

Bagaimana responsivitas yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI kepada Pasien BPJS pada saat melakukan pengobatan?

“menurut saya responsivitasnya masih kurang baik atau kurang efektif dikarenakan petugas medis dan petugas pelayanan masih kurang tanggap dan kurang ramah. Namun disisi lain saya sangat senang dengan petugas medis dan dokter di RSUD ini karena kerapiannya sangat bagus dan sangat disiplin sehingga saya merasa puas dengan penampilan Dokter di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.”

#### 3. Reabilitas

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI tetap dan sesuai dengan yang diberikan atau masih ada kesalahan dalam pelayanan?

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik karena RSUD ini sudah terjamin dan terpercaya, bahkan saya sempat mendengar kalo RSUD ini mendapatkan predikat yang bagus. Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting”.

#### 4. Jaminan

1. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
2. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

“Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting.”

#### 5. Empati

Apakah Ibu/Bapak nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

“Menurut saya pelayanan yang diberikan tim medis ataupun Dokter sudah sangat bagus dan sangat efektif.”

6. Bagaimana dengan kinerja pelayanan medis dan struktur pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?

“Kalo saya pribadi, kinerja pelayanan medis di RSUD ini sudah bagus meskipun masih ada kekurangan, seperti pada respon dokter yang kurang ramah sehingga kalo saya ajak bicara atau bertanya kadang Dokter tidak merespon sama sekali.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama pasien yang bernama Parto (70), yang mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan kepada pasien lumayan baik tapi juga masih ada hambatan seperti dalam melakukan pendaftaran dan juga berobat,sarana dan prasarana sudah lengkap dan bisa di gunakan dengan baik cuman kendala yang di hadapi yaitu obat obatan sering sekali tidak ada, dalam melakukan pendaftaran BPJS di rumah sakit sudah cukup baik, dari segi komunikasi perawat dan dokter kurang begitu

baik sering terjadi kebingungan saat melakukan pengobatan, dari segi keramahan perawatnya tidak begitu ramah tapi dokternya cukup bagus, dari segi keahlian cukup baik, kalau tentang kedisiplinan dokternya lumayan lama datangnya yang membuat menunggu cukup lama karna banyaknya antiran.



## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### Identitas Responden

1. Nama : Syarina Sihombing
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan : -
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr PIRNGADI/24 Juli 2023
5. Informan : Tambahan

### Pertanyaan :

#### 1. Bukti Fisik

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk Pasien selaku peserta BPJS Kesehatan?

“Menurut saya pelayanan yang diberikan di RSUD ini menurut saya masih kurang baik, karena dalam proses pendaftaran terlalu lama dan membuat saya menjadi antri lama. Adapun peralatan medis yang kurang dan rusak sampai belum diganti serta obat-obatan yang masih terbatas”

#### 2. Daya Tanggap

Bagaimana responsivitas yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI kepada Pasien BPJS pada saat melakukan pengobatan?

“menurut saya responsivitasnya masih baik dan efektif dikarenakan petugas medis dan petugas pelayanan cepat tanggap dan sangat disiplin dalam melayani saya sehingga saya merasa puas dan senang ketika dilayani dokter RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.”

#### 3. Reabilitas

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI tetap dan sesuai dengan yang diberikan atau masih ada kesalahan dalam pelayanan?

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik karena RSUD ini sudah terjamin dan terpercaya, bahkan saya sempat mendengar kalo RSUD ini mendapatkan predikat yang bagus. Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang



diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting. Untuk pelayanan di RSUD ini sangat bagus dan sesuai dengan mutu dan visi misi yang diterapkan pada RSUD Dr. Pirngadi ini dan saya pun sangat puas karna RSUD ini sudah terjamin.”

#### 4. Jaminan

1. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
2. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

“Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting. Saya juga sudah melihat sertifikat yang ada di RSUD ini yang menyatakan bahwa RSUD ini sangat menjamin pasiennya.”

#### 5. Empati

Apakah Ibu/Bapak nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

“Menurut saya pelayanan yang diberikan tim medis ataupun Dokter sudah sangat bagus dan sangat efektif. Pelayanan disini saya sangat suka karena para dokter disini sangat disiplin dan tepat waktu sehingga saya merasa sangat puas”

6. Bagaimana dengan kinerja pelayanan medis dan struktur pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?

“menurut saya kinerja pelayanan medis di rumah sakit ini masih ada beberapa kekurangan karena proses pendaftaran masih lama dan mengakibatkan antri selama setengah jam. Saya sangat heran kenapa pihak pelayanan medis hanya mengijinkan masuk ruangan Poli secara bergantian satu persatu, kalo masuk nya lebih dari satu atau ditambah lagi dokternya mungkin tidak akan mengakibatkan antrian.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Syarina Sihombing, yang mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan kepada pasien pengguna BPJS sudah cukup baik, sarana dan prasarana sudah lengkap dan bisa di gunakan salah satunya kantin yang dekat, dalam melakukan pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Pirngadi tidak menemukan adanya hambatan, dari segi komunikasi Perawat dan dokter juga sudah cukup bagus,

sedangkan keramahan perawat dan dokter tidak begitu bagus salah satunya perawat yang tidak begitu ramah kepada pasien, sedangkan tentang keahlian perawat dan dokter sudah cukup bagus, dari segi kedisiplinan perawatnya sudah cukup disiplin cuman dokternya yang cukup lama datang yang membuat terjadi yang menjadi keluhan saat ini, saran dari yang di berikan kepada pasien ialah prosedur pelayanan nya lebih di tingkatkan lagi dan juga di percepat agar tidak menunggu terlalu lama.



## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### Identitas Responden

1. Nama : Neli
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan : -
4. Tempat/tanggal wawancara : RSUD Dr PIRNGADI/24 Juli 2023
5. Informan : Tambahan

### Pertanyaan :

#### 1. Bukti Fisik

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI sejauh ini sudah cukup memuaskan untuk Pasien selaku peserta BPJS Kesehatan?

“Untuk pelayanan yang diberikan di RSUD ini menurut saya masih kurang baik, karena dalam proses pendaftaran terlalu lama. Adapun peralatan medis yang kurang dan obat-obatan terbatas sehingga saya dioper ke rumah sakit lain untuk mendapatkan obat-obatan yang memadai.”

#### 2. Daya Tanggap

Bagaimana responsivitas yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI kepada Pasien BPJS pada saat melakukan pengobatan?

“menurut saya responsivitasnya masih kurang baik atau kurang efektif dikarenakan petugas medis dan petugas pelayanan masih kurang tanggap dan kurang ramah.”

#### 3. Reabilitas

Apakah pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Dr PIRNGADI tetap dan sesuai dengan yang diberikan atau masih ada kesalahan dalam pelayanan?

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik karena RSUD ini sudah terjamin dan terpercaya, bahkan saya sempat mendengar kalo RSUD ini mendapatkan predikat yang bagus. Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang

diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting”.

#### 4. Jaminan

1. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
2. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

“Saya pribadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD karena tidak ada kesalahan yang diberikan dan sudah menjamin bahwa pasien adalah yang paling penting. Saya sangat senang dengan kualitas pelayanan pada RSUD ini meskipun masih ada kekurangan dalam proses pendaftaran dan saya sangat bangga karena RSUD ini sudah terjamin dan sudah terpercaya.”

#### 5. Empati

Apakah Ibu/Bapak nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa ?

“Menurut saya pelayanan yang diberikan tim medis ataupun Dokter sudah sangat bagus dan sangat efektif.”

6. Bagaimana dengan kinerja pelayanan medis dan struktur pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?

“Kalo saya pribadi, kinerja pelayanan medis di RSUD ini sudah bagus meskipun masih ada kekurangan, seperti pada respon dokter yang kurang ramah sehingga kalo saya ajak bicara atau bertanya kadang Dokter tidak merespon sama sekali.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang bernama Neli, yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr.Pirngadi pelayanan yang diberikan lumayan memuaskan akan tetapi ada sedikit yang kurang, sarana dan prasarana yang diberikan sudah lengkap jadi membuat pasien lebih nyaman, hambatan yang dialami dalam melakukan pendaftaran terlalu lama menunggu membuat pasien yang mendaftar menjadi bosan, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter sudah cukup baik akan tetapi perawatnya kurang cukup ramah terhadap pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan sudah baik, kedisiplinan waktu staf

perawat dan dokter yang bekerja tidak tepat waktu sudah membuat terlalu lama menunggu dan hal-hal yang perlu di perbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi dan lebih disiplin agar pasien pengguna BPJS merasa nyaman.





## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN PAD RSUD Dr. PIRNGADI KOTA MEDAN

### 1. Identitas Observasi

1. Instansi : RSUD Dr. Pirngadi
2. Lokasi : Jl. Prof. H. M. Yamin No. 47, Perintis, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara
- 3 Tanggal : 18 Juli 2023

### 2. Aspek-aspek yang diamati

7. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan RSUD Dr. Pirngadi.
8. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke puskesmas RSUD Dr. Pirngadi.
9. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan RSUD Dr. Pirngadi terhadap masyarakat yang berkunjung.

### 3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi	√		Dokumentasi penelitian
2	Visi dan Misi	√		Dokumentasi penelitian
3	Data Pengunjung RSUD Dr. Pirngadi	√		Wawancara dan dokumentasi penelitian
4	Fasilitas RSUD Dr. Pirngadi	√		Wawancara dan dokumentasi penelitian
5	Waktu Pelayanan	√		Observasi dan dokumentasi penelitian
6	Data Jumlah Dokter	√		Wawancara dan dokumentasi penelitian
7	Jumlah Pasien Rawat Jalan	√		Wawancara dan dokumentasi penelitian

## Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

Foto dengan Wadir Bid. Pelayanan Medis dan Kesehatan selaku Informan Kunci yang bernama Drg Aprida Nababan Kes (48 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Rabu 26 Juli 2023.



Foto dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan selaku Informan Utama yang bernama Drg.Eva Rotua Simanjuntak M.Kes (48 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Rabu 26 Juli 2023.



Foto dengan Pasien selaku Informan Tambahan yang bernama Jurmah Lubis (55 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Senin 24 Juli 2023.



Foto dengan Pasien selaku Informan Tambahan yang bernama Brayen (11 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Senin 24 Juli 2023.





Foto dengan Pasien selaku Informan Tambahan yang bernama Parto (70 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Senin 24 Juli 2023.



Foto dengan Pasien selaku Informan Tambahan yang bernama Syarina Sihombing (46 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Senin 24 Juli 2023.



Foto dengan Pasien selaku Informan Tambahan yang bernama Neli (68 Tahun), wawancara dilakukan pada hari Selasa 25 Juli 2023.

