

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG PROGRAM BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM KOLONEL ABUNDJANI BANGKO KABUPATEN MERANGIN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1)
dalam Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah



Oleh:

SILVI KHOLIVAH
NIM: 105180243

Pembimbing:

Dr. H. Ishaq, S.H., M. Hum
Nofi Nurman, S.Pd., M.Si

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2022 M

PERNYATAA KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana program stars (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 25 - April - 2022


Silvi Khoirah
NIM : 105180243

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-MuaraBulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi. 36363
Telp/Fax (0741) 583183-584118 website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Bidang Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin" telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada Hari/Tanggal Rabu, 13 Juli 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 18 Agustus 2022



Disahkan:

Dr. Syarifuddin Una, S.Ag., M.H.
20102 200003 1 005

Panitia Ujian :

Ketua Sidang

: Dr. Fauzi Muhammad, S. Ag., M. Ag
NIP. 19741023 200312 1 003

(Fauzi)

Penguji I

: Dr. Ily Yanti, M. Ag
NIP. 19710227 19940 1 2001

(Ily Yanti)

Penguji II

: Edi Kurniawan, M. Phil
NIDN. 2018028801

(Edi Kurniawan)

Pembimbing I

: Dr. H. Ishaq, SH., M. Hum
NIP. 19631218 199403 1 001

(Ishaq)

Pembimbing II

: Nofi Nurman, M. Si
NIDN. 2010118703

(Nofi Nurman)

Sekretaris Sidang

: Awaludin, S. Ag
NIP. 19691120 200312 1 002

(Awaludin)

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : *"Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya." (QS. An Nisa: 59)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang maha kuasa lagi maha penyayang dari atas segala nikmat. Anugrah, kasih sayang dan serta rezki-Nya sehingga adanya kemudahan dalam kehidupan saya. Tak luput pula sanjungan bagi Rasulullah SAW sebagai panutan dan bukti contoh teladan yang baik dalam memberikan petunjuk bagi umat manusia di dunia.

Dengan ini saya persembahkan keberhasilan saya ini yang utama dan paling utama untuk kedua orang tua saya, Bapak Suwardi dan Mamak Sopiatur terimakasih telah menjadi orang tua terhebat bagi saya, yang telah mendidik dan mengasuh dengan penuh kasih sayang, limpahan do'a untuk menjadi anak yang berguna bagi nusa, bangsa dan agama serta dalam meraih cita-cita. Tidak luput pula ke-2 (dua) adik kembar saya Muhammad Yusuf Rizki Yadi dan Yusnita Rizka Salsabila serta teruntuk suami ku Imam Safi'i terimakasih kuucapkan untuk semangat dan support yang kalian berikan.

Terimakasih ku ucapkan kepada Bapak Dr. H. Ishaq , S. H., M. Hum selaku dosen pembimbing I (satu) dan Bapak Nofi Nurman, S. Pd., M. Si selaku dosen pembimbing II (dua) saya. Teman-teman serta sahabat yang ikut serta dalam membantu dan berperan sampai saya mencapai gelar S. IP.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan dari sebuah karya kecil kerangka kata-kata indah ini ku persembahkan untuk kalian semua. Semoga Allah SWT membalas budi kalian dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kedepannya sebagai Ilmu Pengetahuan dimasa yang akan datang. Aamiin.....

ABSTRAK

Nama : Silvi Kholivah

NIM : 105180243

Judul : Implementasi Pelayanan Publik Bidang Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

Pelayanan dasar dalam kegiatan pemerintah adalah pelayanan publik, karena pelayanan publik dianggap sebagai peranan penting dalam peningkatan serta penilaian kinerja pemerintah ditingkat pusat maupun daerah dituliskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko, serta apasaja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dan bagaimana persepsi dari para pasien dalam penerapan pemberian pelayanan publik bidang program BPJS Kesehatan dengan pasien rawat jalan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik Pengumpulan data kualitatif dan analisis isi serta analisis wacana yang dilakukan dengan cara observasi pengamatan yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian, melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dalam bidang program BPJS Kesehatan untuk pasien rawat jalan sudah berjalan cukup baik, pemenuhan aspek-aspek yang menjadi penilaian penelitian telah terpenuhi seperti terpenuhinya aspek dalam bukti fisik, daya tanggap, profesionalisme, jaminan serta akses yang mudah, akan tetapi terdapat faktor penghambat yang berdampak cukup penting bagi penilaian pelayanan publik yang diberikan. Namun, terdapat upaya yang dilakukan yaitu dengan adanya pengevaluasian setiap bulannya, persepsi masyarakat dari pengguna pelayanan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko cenderung positif, karena pelayanan yang mereka butuhkan terpenuhi sesuai dengan keinginan mereka.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit, Merangin.

ABSTRACT

Name : Silvi Kholivah

ID : 105180243

Title : Implementation of Public Services in the Field of BPJS Health Program at Colonel Abundjani Bangko General Hospital Merangin Regency.

Basic services in government activities are public services, because public services are considered to play an important role in improving and assessing government performance at the central and regional levels as stipulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and Public Services and their implementation based on KEMENPAN Number 63/KEP /M.PAN/7/2013. The purpose of this study was to find out how the public services provided by the Colonel Abundjani Hospital Bangko, as well as what factors could affect the service and how the patient's perception of the implementation of public services at the RSUD. The field of BPJS Health program with outpatients. The type of research used in this research is descriptive qualitative with qualitative data collection techniques and content analysis and discourse analysis carried out by direct observation to the research location, conducting interviews and documentation. The results showed that the implementation of public services at the Kolonel Abundjani Hospital Bangko in the BPJS Health program for outpatients was running quite well, the fulfillment of aspects that became the research assessment had been fulfilled such as the fulfillment of aspects in physical evidence, responsiveness, professionalism, guarantees and ease of access, but there are inhibiting factors that have an important impact on the assessment of the public services provided. However, there are efforts made, namely by evaluating every month, the perception of the service user community at the Colonel Abundjani Hospital Bangko tends to be positive, because the services they need are fulfilled according to their wishes.

Keywords: Implementation, Public Service, BPJS Health, Hospital, Merangin.

KATA PENGANTAR

سَمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul : **Implementasi Pelayanan Publik Bidang Program BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.** Kemudian tidak lupa pula penulis haturkan shalawat beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memberi kita petunjuk dari zaman jahilia menuju zaman yang terang benerang penuh dengan kemajuan teknologi seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada Fakultas Syariah Jurusan Ilmu Pemerintahan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Terwujudnya skripsi ini selain merupakan upaya kerja ilmiah penulis sendiri juga tidak terlepas dari arahan, bimbingan dan motivasi berbagai pihak yang terkait terutama dosen pembimbing penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis sangat perlu menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Su'aidi Asy'ari M.A.,Ph.D selaku Rektorat Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una,S.Ag.,M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

3. Bapak Agus Salim, S.Thai.,M.A.,MIR sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik.
4. Bapak Ruslan Abdul Gani, S.H., M.Hum sebagai Wakil Dekan II Bidang Adminstrasi Umum Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H.,M.Hum sebagai Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.Si.,MSHS selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan dan Bapak Yudi Armansyah, S. Th.I.,M.Hum selaku Sekertaris Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H.,M.Hum selaku Pembimbing I dan Bapak Nofi Nurman, S. Pd.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah sabar membimbing dan terus memberikan saran demi terciptanya skripsi ini. Trimakasih atas semangat dan motifasi sehingga penukis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen/Staff Bapak beserta Ibu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
9. Pihak Bapak Direktur beserta Semua Staff dan Karyawan/ti Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu.
10. Serta kedua orang tua, adik-adik, suami ku dan teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2018.

Di samping itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk memberikan kritik dan saran demi keterbaikannya skripsi ini dan bersifat membangun, semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua yang membutuhkan, terutama bagi penulis sendiri. Akhir kata penulis ucapkan trimakasih, semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas segala jasa dan budi baiknya serta melindungi dan meridhoi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Allamiin.

Jambi, 24 Agustus 2022

Penyusun



Silvi Kholivah

NIM. 105180243

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Metodologi Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	11
F. Sistematika Penulisan.....	14
G. Jadwal Penelitian.....	15
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Kerangka Teoritis	16
B. Kerangka Operasional	18
C. Kerangka Konseptual	18
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Aspek Geografis Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko.....	31
B. Aspek Deskriptif Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko	32
C. Aspek Ekonomi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko.....	38
D. Aspek Pemerintahan Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

- A. Pelayanan Publik yang diberikan Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko bidang Program BPJS Kesehatan kepada pasien dengan status Rawat Jalan 41
- B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Program BPJS Di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dengan pasien Rawat Jalan..... 58
- C. Persepsi masyarakat atau pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Publik bidang Program BPJS di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko 61

BAB V KESIMPULAN

- A. Kesimpulan 66
- B. Saran..... 67

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUMVITAE

DAFTAR SINGKATAN

BBLR	: Berat Badan Lahir Rendah
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
CSSD	: Central Sterile Supplay Departement
DPA	: Dokumen Pelaksanaan Anggaran
EKG	: ElektroKardioGram
ICU	: Intensive Care Unit
IGD	: Instansi Gawat Darurat
IPSRS	: Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Daerah
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
PBLUD	: Pegawai Badan Layanan Umum Daerah
PEB	: Preeklamsia Berat
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
RSD	: Rumah Sakit Daerah
RSU	: Rumah Sakit Umum
SAD	: Suku Anak Dalam
Samisake	: Satu Milyar Satu Kecamatan
SAW	: Shalalwllahu Allaihi Wassallam
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
SOP	: Standar Operating Prosedur
SWT	: Subhana wata Allah
THT	: Tenggorokkan Hidung dn Telinga
TKHL	: Tenaga Kerja Harian Lepas
TKS	: Tenaga Kerja Sukarela
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
USG	: Ultra Sono Grafi
UU	: Undang-undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal Penelitian.....	15
Table 1.2 Data Narasumber	32
Table 1.3 Jumlah Pegawai RSUD Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Table 1.4 Jumlah Pegawai RSUD Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Table 1.5 Jumlah Pegawai RSUD Berdasarkan Provesi.....	34
Table 1.6 Fasilitas Instalasi Rawat Jalan RSUD	44
Table 1.7 Fasilitas Instalasi Rawat Inap RSUD	47
Table 1.8 (Fasilitas Penunjang medis).....	49
Table 1.9 (Responden)	63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Struktur 1.1 organisasi Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko	30
Struktur 1.2 Bagan Kualitas Pelayanan Publik	38
Gambar 1.3 (Fasilitas yang ada diRSU Kol. Abndjani Bangko)	51
Gambar 1.4 (Mesin otomatis nomer antrian)	56

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Surtha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan dasar dalam kegiatan pemerintah adalah pelayanan publik. Karena pelayanan publik dianggap sebagai peranan penting dalam peningkatan serta penilaian kinerja pemerintah ditingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik dapat dikatakan baik, dengan adanya asumsi masyarakat atas kepuasan pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan dengan secara langsung memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai yang telah ia terima, penilaian inilah yang nantinya akan menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.¹

Hal ini telah dituliskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan dan pelayanan publik berdasarkan² KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2013, dari penjelasan tersebut pelayanan publik merupakan semua kegiatan yang diberikan aktor negara kepada warga negara atau penduduk didalam suatu negaranya. Karena, pemerintah mempunyai tanggung jawab sebagai aktor penyelenggara kehidupan yang baik serta layak dan pantas untuk penduduknya berdasarkan pasal 28 H ayat (1):” setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta sehat dengan berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

¹ Nugroho Riant, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jl. Raya Leuwilinggung, No. 122, Kel.Leuwilinggung. PT. RAJAGRAFINDO, 02 Desember 2017), hlm 65

² Suratno *Konsep- Pelayanan- Publik*, diakses melalui (<http://sulut.kemendagri.go.id/file/kepegawaian>) (pada tanggal 05 November 2020, 07:08 wib).

baik dalam bidang kesejahteraan sosial maupun jaminan bagi setiap warga negeranya.

Memberikan program jaminan kesehatan kepada masyarakat merupakan salah satu upaya dari pelayanan publik dibidang kesehatan yang memiliki tujuan dengan memudahkannya pengaksesan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sama halnya dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dituliskan Pasal 28 (ayat 3) dan Pasal 34 (ayat 2) bahwa "Jaminan Sosial adalah hak setiap warga negara" dan "Negara mengembangkan sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat serta memberdayakan masyarakat lemah dan tidak mampu".³

Kepala Dinas Kabupaten Merangin menimbang:⁴ Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang dimaksud Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Merangin, perlu menetapkan keputusan tentang Rencana Strategi Dinas Kesehatan Kabupaten Merangin dengan berlandaskan prikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian dengan adil dan merata, mengutamakan dengan memberikan perhatian khusus pada penduduk dengan kriteria istimewa seperti ibu hamil, anak-anak, lanjut usia (lansia) dan keluarga fakir miskin yang meliputi : Penyediaan obat dan pembekalan, upaya kesehatan masyarakat, pengawasan obat dan makanan, pengembangan obat asli Indonesia, penyuluhan dan promosi kesehatan sesuai dengan standarisasi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, perbaikan gizi masyarakat, pengembangan lingkungan sehat, pencegahan dan

³ Marbun, SF, dkk(ed), *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, (Jogjakarta: UII Press 2001), hlm. 56

⁴ Marbun, SF, dkk(ed), *Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, (Jogjakarta: UII Press 2001), hlm. 57



penanggulangan penyakit menular, pengadaan dan peningkatan sarana prasarana, pemitraan peningkatan pelayanan kesehatan, peningkatan penyelamatan pada ibu melahirkan dan anak.⁵ Upaya tersebut dilakukan dengan memperhatikan dinamika kependudukan, epidemiologi penyakit, perubahan ekologi dan lingkungan, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek), serta globalisasi dan demokrasi dengan semangat kemitraan dan kerjasama lintas sektoral. Dilansir dari halaman web info Jambi "Pemerintah Kabupaten Merangin akan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik secara efektif dan efisien, sehingga dapat membentuk tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih," pungkasnya.⁶

Pelayanan yang diberikan kepada para pengguna pelayanan seharusnya dapat memenuhi secara maksimal apa yang diinginkan dari para pasien, yaitu dalam teori Groonroos,⁷ yang melibatkan implementasi secara langsung hal dalam pelayanan serta partisipasi masyarakat dengan memiliki 3 (tiga) kriteria dan memenuhi 5 (lima) Aspek berupa : Bukti fisik, daya tanggap, kehandalan atau *provesionalisme*, adanya jaminan, akses yang Mudah.

Beberapa kendala masih dapat ditemukan dalam program pelayanan publik BPJS kesehatan ini khususnya di daerah Kabupaten Merangin untuk pasien rawat jalan. Beberapa keluhan yang muncul dari para pengguna pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko yang belum maksimal dalam

⁵ Paturusi, Idrus A., at.al *Esensi dan Urgensitas Peraturan Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, :(Bandung, grafika (2009), hlm 14

⁶ Ahmad naïf, "Penerapan Omnibusman" (<https://infojambi.com/wabup-merangin-tangani-mou-dengan-ombudsman-ri/>) Diakses pada tanggal 05 November 2020 08:45)

⁷ Tjibtono, Fandy dan Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality and Satisfaction..* 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edukasi 2. Yogyakarta: Andi. hlm. 202



pemberian pelayanan publik. Berikut Asumsi dari masyarakat yang pernah berobat rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko sejumlah pasien masih mengeluhkan system dari kinerja pelayanan mereka mengatakan "Kenapa Kami masih harus bayar juga, padahal kami ini peserta BPJS" (Haidir 54 tahun, warga talang kawo, Kecamatan Bangko). Dikatakanlah ia sudah dirawat sejak hari Jum'at pada tanggal 14 Februari 2021 didalam satu ruangan di Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko, menjelang setelah 5 (lima) hari ia sudah boleh pulang dan dilanjutkan dengan menjalani pengobatan rawat jalan, beberapa obat harus dibeli dengan menggunakan uang pribadi pada saat ia dirawat "Kami sudah lima hari disini, setiap selesai pemeriksaan ada saja obat yang harus dibayar, sekitar Rp 250.000.00.- dan untuk kami uang segitu sangat banyak jika harus berulang-ulang" katanya.

Mereka berasumsi direktur Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko, dikonfirmasi tidak merisaukan adanya keluhan dari pasien, direktur rumah sakit juga dikatakan acuh dengan keluhan dari para pasien, hal tersebut membuat masyarakat semakin menilai bahwa pelayanan yang mereka butuhkan tidak terpenuhi dan cenderung dipersulitkannya urusan manajemen atau sistem pengelolaan yang diterapkan pihak rumah sakit. Direktur rumah sakit sendiri memberikan penjelasan bahwa permasalahan ini muncul bukan karena pihak rumah sakit, melainkan masih belum berjalannya sistem BPJS Kesehatan dengan pemerintah daerah" BPJS Kesehatan belum memberikan anggaran kepada rumah sakit, sementara pasien yang menggunakan BPJS dirumah sakit sangat banyak.

@ Hak cipta milik UIN Surtha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Jadi bagaimana kita mau beli obat sementara anggarannya tidak diberikan BPJS dan DPA juga belum turun,”ungkapnya⁸

Sementara Bupati Merangin Al-Haris⁹ (periode 2013-2021), ketika mendampingi kunjungan, saat dikonfirmasi tak menampik masih lemahnya pelayanan BPJS Kesehatan di Merangin.” Ya memang masih lemah, selain ada faktor lain BPJS sekarang juga sedang uji coba sistem baru, dimana warga yang mendaftar dirinya sampai membutuhkan waktu seminggu untuk upload datanya,”ujarnya. Dari permasalahan yang dilansir seperti yang telah di paparkan diatas menyatakan bahwa Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani sendiri memiliki beberapa masalah tentang dimana masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang mereka terima secara langsung terkhusus kepada pasien dengan status BPJS rawat jalan.

Hal ini juga dapat menimbulkan persepsi atau penilaian dari masyarakat tentang bagaimana pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis kemudian tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Implementasi Pelayanan Publik Bidang Program BPJS**

Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan yang akan dikaji pada penelitian “Implementasi Pelayanan Publik

⁸ Ahmad naïf, ”Penerapan Omnibusman” (<https://infojambi.com/wabup-merangin-tandatangani-mou-dengan-ombudsman-ri/>) Diakses pada tanggal 05 November 2020 08:45)

⁹ Ahmad naïf, ”Penerapan Omnibusman” (<https://infojambi.com/wabup-merangin-tandatangani-mou-dengan-ombudsman-ri/>) Diakses pada tanggal 05 November 2020 08:45)



Bidang Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin” dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko bidang Program BPJS Kesehatan kepada pasien dengan status rawat jalan ?
2. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi proses pemberian pelayanan publik kepada pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko ?
3. Bagaimana persepsi masyarakat atau pasien rawat jalan terhadap Pelayanan bidang Program BPJS Kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko ?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengungkap dan memperoleh informasi yang bertujuan mengungkap apa yang telah dicapai oleh peneliti.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Ingin mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dalam menerapkan pelayanan publik bidang program BPJS kesehatan kepada pasien rawat jalan.
- b) Ingin mengetahui faktor-faktor apasaja yang dapat mempengaruhi pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko bidang program BPJS kesehatan kepada pasien rawat jalan.



c) Ingin mengetahui bagaimana persepsi pelanggan atau para pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko.

2. Kegunaan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan sebagai bahan studi dan menjadi salah satu sumbangsih pemikiran dalam karya ilmiah untuk melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan Ilmu Pemerintahan. Selain itu diharapkan juga bisa dijadikan bahan rujukan bagi peneliti berikutnya dengan judul yang sama dan objek yang berbeda.
- 2) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) dalam bidang Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi.

b. Secara Praktis

Bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan di lapangan tentang.

1. Bagaimana pelayanan publik Bidang Program BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani bangko Kabupaten Merangin.
2. Sebagai penambah pengetahuan dan wawasan baik bagi masyarakat sekitar ataupun kalangan mahasiswa akademisi lainnya.
3. Untuk mengurangi kemungkinan adanya kesalahpahaman masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Abundjani Bangko dalam memenuhi pelayanan bidang program BPJS Kesehatan kepada pasien rawat jalan.

D. Metode Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul diatas yaitu ”Implementasi Pelayanan Publik Bidang Program BPJS Kesehatan diRumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin” yang berlokasi dipusat Kota Bangko Jl. Kesehatan Nomor 20, Pematang Kandis, Kecamatan Bangko, Kabupaten Merangin Pada November 2021 sampai Maret 2022.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan Jenis penelitian studi kasus, yang dilakukan secara deskriptif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang akan diteliti sehingga terdapat kemudahan bagi penulis untuk mendapatkan data secara tepat, objektif dan benar untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh pihak penyelenggara BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.¹⁰

3. Jenis dan Sumber data

Jenis dan sumber data yaitu data kualitatif adalah data non-numerik atau data yang bukan angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan.

¹⁰ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*,(Jakarta: Ghalia Indonesia,1988), hlm. 64



a. **Jenis Data**

1) **Data primer** adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber lapangan.¹¹ Karena penelitian ini kualitatif dimana peneliti merupakan instrumen penelitian, maka data primer pada penelitian ini diperoleh dengan observasi dan wawancara, di samping itu data primer dijadikan sebagai data dalam bentuk tertulis. **Data sekunder** adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber perantara, dan ini diperoleh dengan cara mengutip sumber perantara. Data ini diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga bersifat autentik, karena sumber diperolehnya dari tangan kedua, ketiga, dan seterusnya.¹² Untuk data sekunder yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik dokumentasi melalui pengambil gambar hasil wawancara dan dari beberapa sumber yang didapat dari referensi-referensi buku, internet, dan hasil penelitian yang telah disusun menjadi dokumen.¹³

b. **Sumber Data:** Sumber Data Primer digunakan dalam penelitian ini yaitu dihasilkan dari hasil wawancara secara langsung dengan, serta hasil interview dari pihak terkait penyelenggara pelayanan dan para masyarakat serta para peserta penerima pelayanan. Sedangkan sumber Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berasal dari dokumen, referensi-referensi, internet, foto dan catatan yang telah dibuat sebelumnya oleh para staf atau peneliti kemudian dijadikan dokumen.

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*. (2012), hlm. 154

¹² Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*, (Jambi: Syaria Press, 2011), hlm

34

¹³ Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta :PT Grasindo Persada,2003) hlm. 30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dokumen dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



4. Unit Analisis

Unit Analisis dalam penelitian ini ialah berhubungan langsung dengan tempat Intansi yaitu Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko. Serta mengambil kesimpulan tentang bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani terhadap para pasien rawat jalan dengan pengguna program BPJS Kesehatan. Tidak lupa pula dilengkapi dengan hasil data dari para informan peserta layanan BPJS Kesehatan dan wawancara Staff atau karyawan atau karyawanti di lokasi yaitu 1 (satu) orang Direktur Rumah Sakit, 1 (satu) orang staf bagian loket atau pendataan, 1 (satu) orang satpam, 3 (tiga) orang staff bagian pelayanan, 4 (empat) orang pasien dengan status rawat jalan serta pendokumentasian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan kualitatif, teknik yang digunakan antara lain:

- 1) Observasi: ialah pengamatan dapat dilakukan secara (partisipatif) dan nonpartisipatif.¹⁴ Metode ini dapat digunakan guna melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan untuk penelitian agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.
- 2) Wawancara: teknik yang digunakan untuk mendapatkan sebuah keterangan, pendapat maupun informasi secara langsung dari seorang responden atau informan.¹⁵ Dalam wawancara peneliti akan mengajukan beberapa

¹⁴ M. Syamyudin, *Operasional Penelitian Hukum*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2007), hlm. 28

¹⁵ W. Gulo, *Metode Penelitian* (Jakarta : PT. Grasindo, 2007), hlm. 56



pertanyaan kepada informan.¹⁶ Wawancara dapat dilakukan dengan terstruktur maupun tidak terstruktur, dapat dilakukan secara tatap muka ataupun melalui via telepon.¹⁷

- 3) Dokumentasi: dimana peneliti akan mengumpulkan dan memperoleh data dari dokumen-dokumen yang ada dan catatan-catatan tersimpan, baik berupa catatan transkrip, buku, surat kabar dan lain-lain.¹⁸ Kata “Dokumen yang diacu digunakan pada setiap penulisan maupun bukan tulisan yang dipersiapkan secara khusus dengan tujuan tertentu, seperti dalam hal surat menyurat, catatan dan foto-foto.”¹⁹

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu penelitian yang melalui analisis deskriptif isi dan analisis wacana, dimana kedua analisis ini sangat berhubungan dan tidak akan lepas dari konteks sosial dimana data tersebut diciptakan.²⁰

E. Tinjauan Pustaka

Sebagai bahan tinjauan pustaka dalam penelitian ini, yaitu mengambil 3 (tiga) hasil penelitian yang ada relevannya ada hubungannya dengan penelitian kali ini, diantaranya yaitu : *pertama* “Implementasi Program BPJS Kesehatan Di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara” berdasarkan hasil penelitian pada bab

¹⁶ Kenjoro Nengrat, *Metode Wawancara dalam Metode-Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta, Granmedia Pustaka Utama, 1993), hlm.129

¹⁷ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 188

¹⁸ Margono S, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompeten MKDK* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), hlm. 187

¹⁹ Syamsuddin, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Bahasa* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2006), hlm. 108

²⁰ Tim Penulis Fakultas Syari’ah dan Hukum, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2007), hlm. 28-29.



sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo telah berjalan dengan baik, namun pada beberapa indikator seperti masih terdapat permasalahan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator George C. Edward III yang digunakan peneliti dalam mengetahui implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo Semarang Utara yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi. Faktor pendorong implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo yaitu inisiatif dalam memberikan informasi terkait BPJS Kesehatan, ketersediaan fasilitas yang memadai, adanya kejelasan dan tujuan dalam implementasi program BPJS Kesehatan dan finansial yang memadai, sedangkan faktor penghambat dalam implementasi program BPJS Kesehatan di Puskesmas Bandarharjo yaitu sering terjadinya mis komunikasi antara pelaksana dan penerima layanan, jumlah SDM yang kurang memadai dan belum adanya SOP (*Standart operation prosedure*).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Gede Aditya Pratama Wisadi²¹ (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien BPJS Studi Kasus Rumah Sakit Umum Puri Raharja”. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada suatu penilaian kualitas pelayanan publik yang diberikan pada pasien di Rumah Sakit Umum Putri Raharja terdapat 5 (lima) komponen terdiri dari: Bukti secara langsung, kehandalan dalam memberikan pelayanan, responsive, adanya pemberian jaminan, empati. Akan tetapi terdapat faktor pendukung seperti pemberian penghargaan atau dukungan kepada pegawai atas

²¹ Gede Aditya, Dewi, dan Darma, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien BPJS Studi Kasus Rumah Sakit Umum Puri Raharja”, (Skripsi Universitas Udayana. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2016)



apa yang yang telah dikerjakan, tentang bagaimana kinerjanya selama ini yang dilakukan selama 6 (enam) bulan setiap pengevaluasiannya untuk terjaganya kualitas dan mutu dari karyawan maupun pegawai dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Mariati Rahman²² Universitas Pepabri, Makassar “Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin” Layanan yang paling diharapkan oleh pasien adalah daya tanggap (*responsiveness*), yaitu adanya keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap adanya dokter, perawat, petugas administrasi mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan cepat dan tepat dalam memberikan resep kepada pasien dan tersedia di Apotik Rumah Sakit. Dapat dikatakan bahwa kualitas layanan kesehatan peserta BPJS di Rumah Sakit UNHAS belum optimal karena masih ada keluhan dari pasien yakni: menunggu lebih dari satu jam bahkan berhari-hari baru mendapat layanan medis, Dokter memberi resep obat (obat gratis) kadang tidak tersedia di apotik, kamar Inap yang dibutuhkan oleh pasien BPJS Kadang tidak tersedia atau sudah penuh, dari segi saranan dan prasarana pun tidak memadai.²³

Perbedaan diantara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada letak penelitian dan fokus pada penelitian itu sendiri, pada penelitian

²² Mariati Rahman, “Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin”,.(Skripsi Universitas Pepabri, Makasar), 2018

²³ Mariati Rahman, “Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin”,.(Skripsi Universitas Pepabri, Makasar), 2018



terdahulu berfokus kepada pemberian pelayanan serta pengoptimalisasian tanggapan pasien (*responsive*), implemtasi pelayanan BPJS dipukesmas pada pasien rawat jalan dan rawat inap, faktor pendukung dan penghambat. Sedangkan pada penelitian sekarang berfokus kepada pemberian pelayanan publik yang diberikan kepada pasien BPJS dengan Status Rawat Jalan di Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin, faktor-faktor yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan dan persepsi dari pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang telah mereka terima di Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memahaminya secara tertib, pembahasan yang ditulis dalam penelitian ini memiliki sifat sebagai berikut:

Pembahasan dimulai dengan pendahuluan BAB I. Bab pertama pada dasarnya menjadi dasar bagi penulis penelitian. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, masalah yang diangkat, batasan masalah, tujuan dan ketersediaan peneliti, kerangka teori dan kajian pustaka.

Pada BAB II, Bab kedua ini membahas tentang metode penelitian skripsi yang meliputi subsitus dan waktu penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, alat pengumpulan data, analisis data sistematis dan rencana penelitian. Untuk memudahkan penulis dalam menggunakan waktu dengan tepat.

Kemudian pada BAB III adalah Bab yang berisi gambaran umum (yaitu dokumen) di lokasi tersebut.



BAB IV, membahas pembahasan dan hasil penelitian yaitu Implementasi

Pelayanan Publik Bidang Program BPJS Kesehatan Dirumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

BAB V membahas tentang kesimpulan yang meliputi kesimpulan dan saran,

serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan resume.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020-2022																											
		September				November/ Maret 2021				Agustus/No vember 2021				Januari/Maret 2022				Maret/April 2022				Juni/ Juli 2022				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul skripsi			X																									
2	Pembuatan proposal					X	X	X	X																				
3	Perbaikan proposal dan seminar									X	X	X																	
4	Surat izin riset												X																
5	Pengumpulan data											X	X	X															
6	Pengelolaan dan analisis data													X	X	X													
7	Pembuatan laporan													X	X	X	X												
8	Bimbingan skripsi dan bimbingan																X	X	X	X									
9	Agenda dan ujian skripsi																			X	X								
10	Perbaikan dan penjiilidan																					X	X	X	X	X	X	X	

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kerangka Teoritis

Karena memberikan pelayanan yang terbaik merupakan salah satu pelaksanaan kegiatan yang tidak dapat ditawar lagi, pelayanan publik yang diberikan secara prima dan bermutu adalah sebuah kewajiban bagi setiap para penyelenggara. Menerima pelayanan dengan baik dan berkualitas adalah harapan utama para pengguna pelayanan.²⁴ Secara teoritis untuk menghasilkan pelayanan publik secara prima muncul dari adanya :

- a) **Transparasi** : Pelayanan yang dilakukan secara terbuka serta mudah dalam pengaksesan oleh semua para pengguna tanpa adanya hal yang disembunyikan.
- b) **Akuntabilitas** : Pelayanan yang dapat bertanggung jawab sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
- c) **Kondisional** : Kesesuaian dengan kondisi pemberi dan penerima yang tetap berprinsipkan kepada keefisienan dan efektifitas.
- d) **Partisipatif** : Memberikan dorongan kepada masyarakat maupun para penyelenggara dengan tetap memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan hak** : Tidak adanya diskriminatif, perbedaan atau berat sebelah baik dari segi aspek manapun suku, agama, golongan, ras dan status sosial.

²⁴ Hayat, *Managemen Pelayanan Publik* (Depok: PT RajaGrafindo,2017), hlm. 71

- f) Keseimbangan hak dan kewajiban : Pelayanan dengan mempertimbangkan penuh dari aspek keadilan antara pemberi maupun penerima pelayanan tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori dari Groonroos,²⁵ yang melibatkan implementasi secara langsung dalam hal pelayanan serta partisipasi masyarakat dengan memiliki 3 (tiga) kriteria dalam menilai kualitas pelayanan jasa, yaitu : pelayanan yang berhubungan langsung dengan hasil (*outcome-related*), pelayanan yang berhubungan langsung dengan proses (*process-related*) dan pelayanan yang akan berhubungan langsung dengan citra kerja jasa (*image related criteria*). Dari 3 (tiga) kriteria inilah dapat dicantumkan profesionalisme dan keahlian dalam bekerja, sikap dan perilaku baik, memberikan kemudahan dan penyesuaian pelayanan, keandalan serta kepercayaan, dapat mengendalikan situasi dan dapat memecahkan masalah dengan cepat, tepat dan akurat, berperilaku adil serta dapat menjaga nama baik dan memenuhi 5 (lima)

Aspek berupa :

- a. Bukti Fisik.
- b. Daya Tanggap.
- c. Kehandalan atau *Professionalisme* (keahlian dalam bekerja).
- d. Jaminan.
- e. Akses Mudah.

²⁵ Tjibtono, Fandy dan Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality And Satisfaction..* 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edukasi 2. (Yogyakarta: Andi.) hlm. 202



B. Kerangka Operasional

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman²⁶ pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi para pelanggan.²⁷

Menurut Ibrahim Pelayanan publik merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan langsung dengan barang dan jasa serta proses dan lingkungan disekitarnya, dimana pelayanan publik yang baik akan ditentukan dengan setelah terjadinya pelayanan pelayanan tersebut.²⁸

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi, keberhasilan implementasi sendiri menurut Merile S. Grindle implementasi dipengaruhi oleh 2 (dua) variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).²⁹

C. Kerangka Konseptual

1. Implementasi Pelayanan Publik

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya

²⁶ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, (Jakarta, 2000), hlm. 8.

²⁷ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, (Jakarta, 2000), hlm. 16

²⁸ Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*: (Jakarta: Mandar Maju, 2008), hlm 24

²⁹ Merile S. Grindle (Dalam Buku Budi Winarno). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Media Pressindo, Yogyakarta,) 2002, hlm. 21.



dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.³⁰ Menurut Purwanto dan Sulistyastuti implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.³¹ Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap yakin. Implementasi juga bisa berarti pelaksanaan yang berasal dari kata bahasa Inggris “*Implement*” yang berarti melaksanakan.³² Bahwa dapat disimpulkan implementasi ialah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Syukur Abdullah³³ bahwa pengertian dan unsur-unsur pokok dalam proses implementasi sebagai berikut:

- a. Proses implementasi ialah rangkaian kegiatan tindak lanjut yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah langkah yang strategis maupun operasional yang ditempuh guna mewujudkan suatu program atau kebijaksanaan menjadi kenyataan, guna mencapai sasaran yang ditetapkan semula.

³⁰.Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Grasindo, Jakarta,) 2002, hlm. 70.

³¹ Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, (Bumi Aksara Jakarta, 1991,) hlm. 21.

³² E. Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, (Jakarta, Bumi Aksara,) 2013, hlm. 56

³³ Fanar S. A. *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Indonesia. Quality Research Agency (IQRA)*. Tangerang Banten : Kreasi Wacana, 2010



- b. Proses implementasi dalam kenyataannya yang sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil ataupun gagal sama sekali ditinjau dari hasil yang dicapai “*outcomes*” unsur yang pengaruhnya dapat bersifat mendukung atau menghambat sasaran program.
- c. Dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur yang penting dan mutlak yaitu:
- 1) Implementasi program atau kebijaksanaan tidak mungkin dilaksanakan dalam ruang hampa. Oleh karena itu faktor lingkungan (fisik, sosial budaya dan politik) akan mempengaruhi proses implementasi program program pembangunan pada umumnya.
 - 2) Target groups yaitu kelompok yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat program tersebut.
 - 3) Adanya program kebijaksanaan yang dilaksanakan.
 - 4) Unsur pelaksanaan atau implementer, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan implementasi tersebut.

2. Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah titik kasat mata (tidak dapat 24 diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.³⁴ Menurut Tampubolon sebagaimana dikutip oleh Monang Sitorus dalam bukunya, Pelayanan adalah “Melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain”. Sehingga kata pelayanan mengandung arti:

1. Adanya pihak yang baik yang melayani yang dapat juga disebut pelayan.
2. Adanya pihak yang dilayani yang dapat juga disebut pelanggan.
3. Terjadinya proses melayani dan dilayani member dan menerima.³⁵

Dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu ketrampilan, keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan ketrampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi. Dari pengertian inilah diatas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang secara sadar dilakukan oleh sebuah organisasi berdasarkan ketrampilan dan keahlian yang dimiliki yang ditujukan untuk kepentingan orang lain yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan, atau surat-surat berharga atas dasar

³⁴ Ibrahim A. H. Dr. Drs. Mma. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. (Bandung : CV Mandar Maju), hlm. 66

³⁵ Kurniawan A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Media Sarana), hlm 45



keikhlasan, rasa senang, jujur dan menimbulkan rasa puas bagi yang menerima layanan.

3. Pentingnya Standar Pelayanan

Publik Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh insitusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas³⁶ oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik.³⁷ Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Standar peayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik.

Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas, bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

4. Cakupan Standar Pelayanan

Publik Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

³⁶ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta:Gava Media, 2014), hlm. 135

³⁷ Monang Sitorus. *Manajemen Pelayanan Publik*, (UNPADPRESS 2009), hlm. 55



- a. Prosedur Pelayanan Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
 - b. Waktu Penyelesaian Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
 - c. Biaya Pelayanan Harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tariff atau biaya pelayan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan yang berupa apa saja.
 - e. Sarana dan Prasarana Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, dan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta



memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

5. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam prakteknya ada beberapa macam pola penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dikemukakan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dan Lembaga Administrasi Negara yaitu sebagai berikut:

- a. Pola Fungsional.
- b. Pola Terpusat.
- c. Pola Terpadu.
- d. Pola Gugus Tugas.

Biro Pelayanan Publik Permasalahan penting dalam penyediaan pelayanan publik adalah penentuan tarif atau biaya pelayanan yang sering disebut *charging for service*. Pada dasarnya terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menentukan biaya atau tarif pelayanan publik, yaitu metode biaya marginal (*marginal cost pricing*), metode pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*), metode biaya ditargetkan (*target costing*) dan sebagainya. Dalam Penentuan biaya pelayanan tersebut diperlukan perhitungan akuntansi biaya pelayanan yang cukup kompleks.

Pada prinsipnya penetapan besarnya biaya atau tarif pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- b. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.



- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.

Seiring dengan biaya pelayanan publik, penyelenggara jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit.

6. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Sinambe³⁸ sebagai berikut:

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

³⁸ Sinambela L. P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. (Bandung: PT Bumi Aksara), hlm. 20



- e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

7. Program BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang sering kita dengar dengan BPJS Kesehatan adalah badan usaha yang dimiliki oleh negara dengan tugas khusus dari pemerintah untuk diadakannya jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama bagi Pegawai Negeri Sipil, penerima pension PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan berserta keluarga dan badan usaha lainnya maupun rakyat biasa.³⁹ Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Pasal 7 Ayat (1) dan Ayat (2), pasal 9 ayat (1) dan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang SJSN, Pasal 1 Angka 8, Pasal 4 dan Pasal 5 ayat (1)) menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) menyatakan bahwa BPJS merupakan badan hukum publik⁴⁰ yang memiliki tanggung jawab terhadap presiden dan beserta fungsinya dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia.⁴¹

Undang-undang BPJS menerapkan bahwa BPJS Kesehatan sendiri mempunyai fungsi dalam penyelenggaraan program kesehatan. Sedangkan jaminan kesehatan yang dimaksud disini ialah menurut Undang-undang SJSN

³⁹ Srikandi Rahayu, *Seputar Pengertian BPJS Kesehatan*. (<http://seputarpengertian.com/>). Diakses Pada 06 november 2020, pukul 19.21)

⁴⁰ Undang-undang nomer 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Nasional* Pasal 1, 4, 8

⁴¹ Undang-undang nomer 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Nasional* Pasal 1, 4, 8



yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan oleh prinsip asuransi sosial dan prinsip kebijakan, yang memiliki tujuan dimana peserta berhak memperoleh dan merasakan manfaat dari pengadaan dan pemeliharaan kesehatan serta adanya perlindungan dalam proses pemenuhan dasar dari aspek kesehatan.⁴² Namun bagaimana proses pelaksanaan dimana bagi setiap orang atau kepala keluarga yang anggota keluarganya tidak bekerja, diperusahaan yang menyelenggarakan adanya jaminan kesehatan wajib bagi mereka untuk mendaftarkan diri beserta anggota keluarganya untuk mengikuti program BPJS Kesehatan. Bagi mereka akan dikenakan tarif atau penarikan iuran yang nominalnya ditentukan. Namun terkhusus untuk warga miskin iuran yang di terapkan merupakan tanggungan bagi pihak BPJS pemerintah melalui program bantuan.

Menurut pasal 11 huruf C, F, G Undang-undang No 24 Tahun 2011 Tentang BPJS :⁴³

- a. Adanya kegiatan dalam hal pengawasan serta pemeriksaan dalam menjalankan adanya kepatuhan dan ketertiban pegawai dalam memberikan pelayanan secara maksimal.
- b. Adanya sanksi secara tegas bagi pegawai yang tidak memberikan pelayanan dengan mutu kualitas pelayanan yang baik.
- c. Adanya pelaporan ke pihak yang berwenang dalam urusan ketidakdisiplinan dalam memenuhi norma standar jaminan sosial yang memiliki kewajiban:

⁴² Tugas, Fungsi dan Wewenang BPJS, (<http://www.jamsosindonesia.com>) (Diakses Pada 06 November 2020, pukul 19.21)

⁴³ Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 7 Ayat 1



- 1) Pendaftaran bagi semua pekerja (Perpres No. 19/2016 Pasal 15 ayat (1)).
- 2) Pemungutan secara benar dan kemudian dilakukan penyetoran (Perpres No. 19/2016 Pasal 19 ayat (1)).
- 3) Pembayaran dan penyetoran harus dilaksanakan sesuai jadwal karna hal tersebut bagian dari tanggung jawab (Perpres No. 19/2016 Pasal 19 ayat (2)).
- 4) Pemberian informasi secara jelas dan menyeluruh (Perpres No. 19/2016 Pasal 15 ayat (2)).

Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan antara lain:

- 1) Adanya pemberian dana untuk menjalankan program.
- 2) Memberikan hasil evaluasi baik secara data dan monitoring dalam penyelenggaraan program kegiatan.

Kewajiban BPJS Kesehatan Meliputi :

- 1) Pemberian nomor identitas.
- 2) Pengembangan dari dana tersebut yang telah dibayar oleh peserta BPJS.
- 3) Memberikan informasi yang sesuai setiap kali pembaharuan.
- 4) Adanya pengetahuan informasi yang diberikan.
- 5) Penginformasian yang diberikan sesuai dengan hak dan kewajiban.
- 6) Penginformasian secara menyeluruh mengenai prosedur.
- 7) Pemberitahuan saldo.
- 8) Penginformasin mengenai pension 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun .
- 9) Pemberian cadangan dalam bentuk standar yang lazim.
- 10) Dilakukannya pembukuan sesuai standar.



- 11) Adanya pelaporan didalam setiap program.
- 8. Penyelenggaraan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.**
- Banyak sekali yang menyebabkan masyarakat untuk menggunakan pelayanan BPJS, karena faktor keuangan misalnya. Untuk masyarakat menengah kebawah tentu biaya rumah sakit sangat menjadi beban bagi mereka, kondisi ekonomi yang kurang akan membuat mereka memilih dirawat dirumah dari pada harus pergi berobat kerumah sakit yang biayanya sudah tentu sangat mahal bagi mereka. Dengan adanya program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial ini merupakan berkesempatan untuk berpartisipasi. Akan tetapi lagi-lagi terdapat kendala dalam prosedur dan aturan pembuatan BPJS yang rumit dan membingungkan, dimana proses pembuatan yang sangat lama dan rumit membuat masyarakat berasumsi bahwa dalam banyaknya syarat dan proses pembuatan BPJS sangatlah menyulitkan. Hal ini yang menjadi faktor menurunnya daya tarik masarakat dalam menggunakan program kebijakan dari pemerintah ini.

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

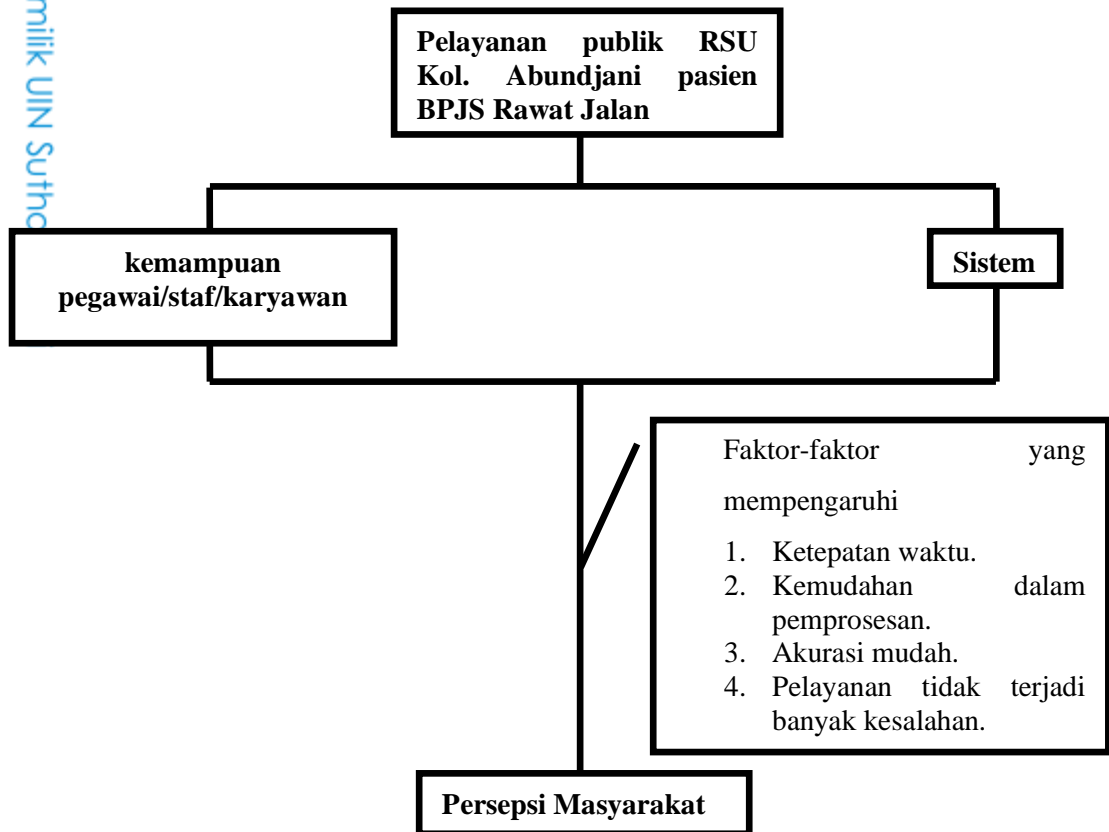
State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Bagan 1.1 struktur kualitas pelayanan publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Aspek Geografis Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko adalah Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Merangin Provinsi Jambi yang beralamatkan di Jalan Kesehatan Nomor 20 Bangko Kabupaten Merangin. Berdiri Tahun 1983 dengan tipe C surat persetujuan Mendagri Nomor 0611942 SJ tanggal 08 Juni 1995 dengan Luas lahan 25.000 m² dan Luas bangunan 8.260 m².⁴⁴ Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko merupakan Rumah Sakit Umum Pemerintah satu-satunya di Kabupaten Merangin dan Merupakan salah satu dari 13 Rumah Sakit Umum di Provinsi Jambi dan berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BULD) pada tanggal 30 Juni 2014.⁴⁵ Kabupaten Merangin pada Tahun 2019 mempunyai pendapatan asli Daerah Rp. 1.508.381.786.330.53,- (Sumber Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Merangin). Saranan kesehatan lainnya yang ada di Kabupaten Merangin adalah Rumah Sakit Swasta berjumlah 4 Unit, Pukesmas 21 Unit, terdiri dari Pukesmas Perawatan 10 Unit, Pukesmas Pembantu 86 Unit, Rumah Bersalin 6 Unit, Apotek 15 Unit, Toko obat 8 Unit, Klinik 24 Jam 3 Unit, Poliklinik Desa 24 Unit dan Pos Kesehatan 56 Unit.⁴⁶

Dengan visi “Menjadi Rumah Sakit Daerah Terbaik di Provinsi Jambi Menuju Merangin Mantap 2023” serta misi : Memberikan pelayanan prima,

⁴⁴ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani. (Bangko, 2020), hlm. 1

⁴⁵ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani. (Bangko, 2020), hlm. 1

⁴⁶ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani. (Bangko, 2020), hlm. 2

sepenuh hati dan kasih sayang dengan mengutamakan keselamatan pasien, Mengembangkan sumber daya manusia yang kompetitif dan profesionalisme, Meningkatkan, mengembangkan sarana dan prasarana yang memenuhi standar dan berwawasan lingkungan dalam mendukung progam pemerintah dibidang pariwisata dan pertanian. Dengan Filosofi “Kesembuhan dan kepuasa pasien dan keluarganya adalah kebahagiaan kami”⁴⁷ serta yang terakhir dengan Motto “Kesehatan Anda Prioritas Kami” dengan tujuan:⁴⁸ Meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, Meningkatkan sumber daya manusia yang berbasis pada pelayanan kesehatan yang berkualitas, Mewujudkan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan rujukan yang berkualitas. Secara administrasi wilayah Kabupaten Merangin berbatasan dengan:⁴⁹

Table 1.3 (Batas Wilayah Kabupaten Merangin)

1	Sebelah Timur	Kabupaten Merangin
2	Sebelah Barat	Kabupaten Kerinci
3	Sebelah Utara	Kabupaten Bungo dan Kabupaten Tebo
4	Sebelah Selatan	Kabupaten Rejang Lebong (Provinsi Bengkulu)

B. Aspek Deskriptif Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko (Struktural).

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten merangin pada tahun 2020

⁴⁷ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani (Bangko.,2020), hlm. 4

⁴⁸ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani (Bangko.,2020), hlm 4-5

⁴⁹ Sumber data : Bps Kabupaaten Merangin



mempunyai sumber daya manusia (SDM) sebanyak 675 (enam ratus tujuh puluh lima) orang, yang terdiri dari 265 (dua ratus enam puluh lima) orang bersetatus Pegawai Negeri Sipil, 121 (seratus dua puluh satu) orang berstatus tenaga kontrak (TKHL), 111 (seratus sebelas) orang tenaga kerja BLUD dan 178 (seratus tujuh puluh delapan) orang bersetatus tenaga kerja sukarela.⁵⁰

Table 1.4 (jumlah pegawai RSD Kol. Abundjani Bangko berdasarkan tingkat pendidikan)

No	Status Pegawai	Pendidikan								Jumlah (orang)
		SLTP	SLTA	D.I	D.III	D.IV	S-1	S-2	Dr.Sp	
1	PNS	0	35	2	110	7	91	5	15	265
2	P. BLUD	0	9	1	71	3	22	0	5	111
3	TKHL	0	26	1	60	4	30	0	0	121
4	TKS	0	29	1	88	9	50	1	0	178
	Jumlah	0	99	5	329	23	193	6	20	675

Table 1.5 (Jumlah Pegawai RSD Kol. Abundjani Bangko Berdasarkan Jenis Kelamin)

No	Status Pegawai	Jenis Kelamin		Jumlah (orang)
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Pegawai Negeri Sipil	72	193	265
2	Pegawai BULD	24	87	111
3	TKHL	41	80	121

⁵⁰ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani (Bangko, 2020), hlm 5-6

4	TKS	51	127	178
Jumlah		188	487	675

Table 1.6 (Jumlah Pegawai RSD Kol. Abundjani Bangko Berdasarkan Profesi)

No	Jenis Profesi	Jumlah
1	Dokter	
	Dokter Spesialis	20
	Dokter Umum	25
	Dokter Gigi	5
2	Farmasi	
	Apoteker	15
	S-1 Farmasi	6
	D-III Farmasi	11
	Ass. Apoteker	4
3	Keperawatan	
	Ners	50
	S-1 Keperawatan	17
	D-III Keperawatan	130
	SPK	15
4	Kebidanan	
	D-IV Kebidanan	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

5	D-III Kebidanan	121
	D-I Kebidanan	2
5	Perawat Gigi	
	D-IV Kesehatan Gigi	2
	D-III Kesehatan Gigi	3
	SPRG	3
6	Gizi	
	D-IV/S-1 Gizi	4
	D-III Gizi	6
7	KESMES	
	S-1 Kesmes	38
	Pasca Sarjanah	5
8	Sanitasi	
	D-III Sanitasi	6
9	Teknis Medik/Fisik	
	S-1 Analis	4
	D-III Analis/AAK	20
	SMAK/SAKMA	4
	D-IV Radiologi	2
	D-III Radologi	11
	Penata Anastesi	4
Fisio Terapi	7	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

10	Refleksionis opt	1
	Medical Record	4
	D-I Emergency	1
	D-IV Akupuntur	1
Non Kesehatan		
10	S-1	28
	D-IV	1
	D-III	5
	SLTP/SLTA/SD	72
	PSIKOLOGI	1
	TEKNIK ELEKTRO	2
Jumlah		675 Orang

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 20 Tahun 2008 Tanggal 16 Oktober 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Merangin Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko Sebagai Berikut :⁵¹

- a) Direktur.
- b) Bagian Tata Usaha, Membawahi : Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan, Sub Bagian Kepegawaian Dan Diklat, Sub Bagian Keuangan.
- c) Bidang Pelayanan, Membawahi : Kasi Pelayanan Medis, Kasi Penunjang Medis.

⁵¹ Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani (Bangko,.,2020) , hlm. 6-7

- d) Bidang Keperawatan, Membawahi : Kasi Pelayanan Asuhan, Etikan dan Mutu Keperawatan, Kasi Penunjang Keperawatan.
- e) Bidang Perencanaan Dan Rekam Medik, Membawahi : Kasi Perencanaan Program dan Evaluasi, Kasi Rekam Medik dan Pelaporan.
- f) Kelompok Jabatan Fungsional : Komite Medik, Komite Rekam Medik, Komite Keperawatan, Komite Farmasi dan Terapi, Status Pengawas Internal.
- g) Instalasi meliputi: Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi IPSRS, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi IGD, Instalasi Bedah Sentral, Instalasi ICU, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gizi, Instalasi Aset, Instalasi Pengelolaan Limbah Rumah Sakit, Instalasi CSSD.

@ Hak cipta milk JIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

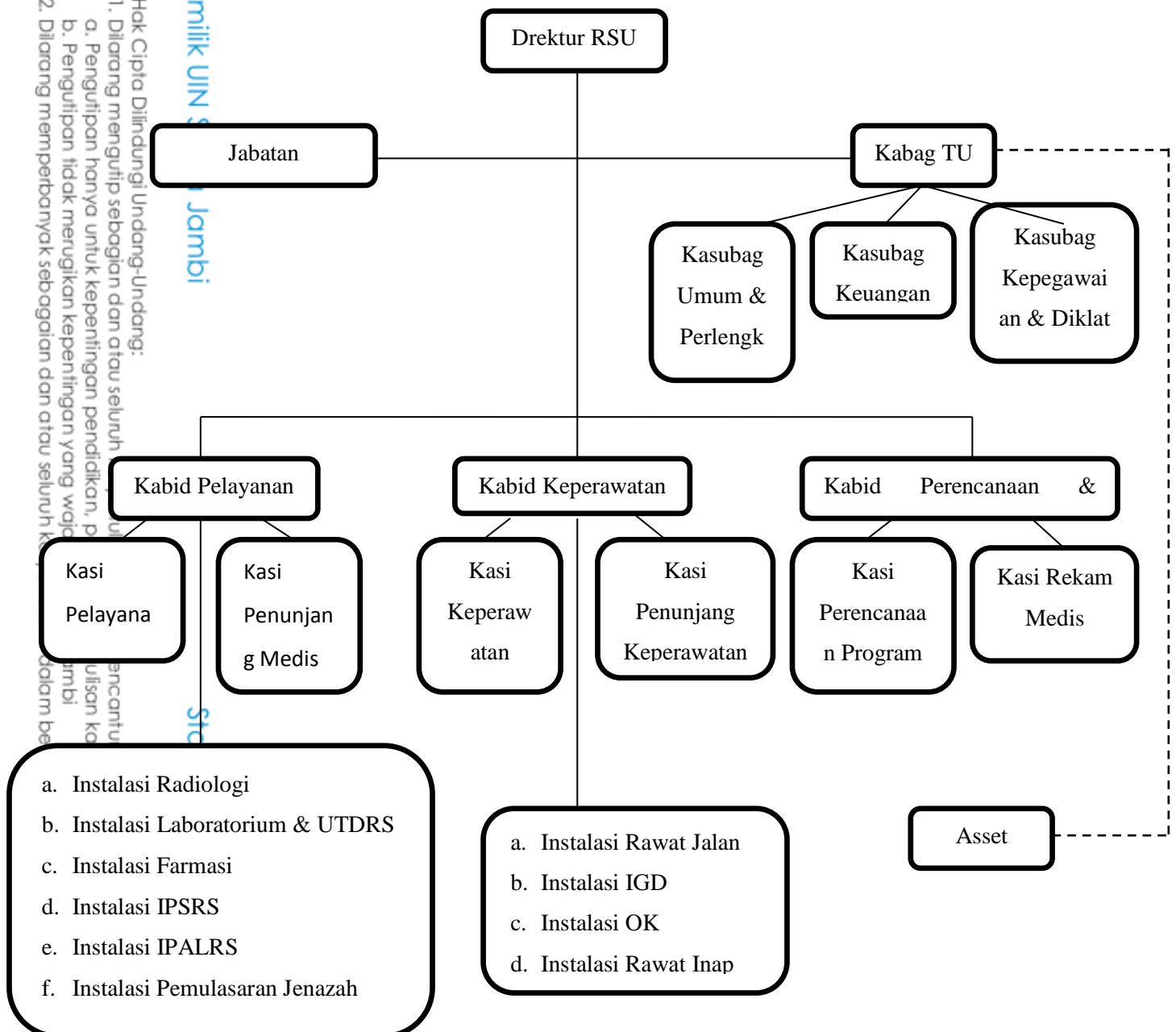


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Bagan 1.2 Struktur Organisasi RSU Kolonel Abundjani Bangko



C. Aspek Ekonomi Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

Pelayanan rumah sakit semakin mengarah pada barang komoditi yang mengacu pada kekuatan pasar dalam perekonomian masyarakat. Sebagai suatu

organisasi, rumah sakit mulai berubah dari organisasi yang normatif (organisasi sosial) ke arah organisasi yang utilitarian. Saat ini dikenal istilah rumah sakit sebagai suatu organisasi sosial-ekonomis. Begitupula di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko, situasi ekonomi makro dunia sangat diperhatikan oleh Bank Dunia dan manajemen suatu rumah sakit pemerintah maupun swasta yang tidak lepas dari pengaruh perekonomian. Satu kata kunci yang sangat penting adalah posisi "laba" atau profit dalam tujuan rumah sakit. Secara tradisional, sebagai organisasi normatif yang bersifat sosial maka laba merupakan hal yang jarang ditemui dalam manajemen rumah sakit, khususnya rumah sakit-rumah sakit pemerintah.

D. Aspek Pemerintah Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

Penjelasan atas Peraturan Daerah Kabupaten Merangin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di era globalisasi saat ini mutlak harus dilakukan, peningkatan mutu ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan perekonomian berdampak terhadap tuntutan masyarakat, terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat.⁵²

Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko sebagai satu-satunya pusat rujukan pelayanan kesehatan di Kabupaten Merangin didukung dengan letak geografis Kabupaten Merangin yang strategis dalam wilayah Provinsi Jambi bagian barat merupakan suatu tantangan dan tugas yang berat

⁵² Perda Kabupaten Merangin Nomor 11 Tahun 2011



untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut perlu peningkatan anggaran kesehatan, peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar serta peraturan perundang-undangan atau perangkat hukum yang mendukung terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

DiRumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko saat ini dibutuhkan suatu peraturan daerah yang dapat mengatur tentang retribusi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kondisi dan fasilitas yang dicapai serta mengakomodir kepentingan pemerintah daerah, pemberi pelayanan kesehatan dan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Kolonel Abundjani Bangko unggul dalam pelayanan dan dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik tanpa meninggalkan segi upaya komersialnya. Sehubungan dengan hal tersebut, Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko bersama-sama dengan pemerintah daerah meninjau kembali Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004 tentang retribusi pelayanan kesehatan, mengingat saat ini peraturan daerah tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan dewasa ini.⁵³ Yang mana sudah banyak pelayanan kesehatan yang menjadi objek retribusi tidak tercatat dalam peraturan daerah tersebut.⁵⁴

⁵³ Perda Nomor 6 Tahun 2004

⁵⁴ Suswanto,., *Kebijakan Kesehatan Indonesia* (https://kebijakan_kesehatan_indonesia.net/images/buku/MRS1/MRS_BAB_II),. (diakses pada Kamis 11 November 2021 pukul 19:38)



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Bidang Program BPJS Kesehatan kepada pasien dengan status Rawat Jalan.

Semakin majunya perkembangan teknologi di era globalisasi tentu akan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, terutama dalam bidang pemenuhan kesehatan. Pelayanan publik merupakan cara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.⁵⁵ Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko merupakan Rumah Sakit Umum di wilayah Kabupaten Merangin tepatnya di Kota Bangko, Rumah Sakit tersebut memberikan pelayanan publik berbasis kesehatan yaitu Program Pelayanan BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial).

Pelayanan Publik yang diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian yang dibuat untuk memenuhi suatu kebutuhan dari masyarakat, baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan perundang-undangan.⁵⁶ Hal ini juga diatur dalam KEPMENPAN No. 63/KEPMEN/PAN/17/2003 yang telah merumuskan bahwa kegiatan yang dilakukan adalah salah satu usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna dari pelayanan, dengan mengingat fungsi utama pemerintah yaitu

⁵⁵ Mc. Preganent, *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Publik*, (E-journal uajy.Ac.id 11283 Vol. 3 -D-Analisis-Perbedaan-kualitas-pelayanan-li.pdf(diakses pada 07 Desember 2021 pada pukul 13.37 wib)

⁵⁶ Sinambela, Lijan Poltak, 2006 *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Bumi Aksara, Bandung), hlm 5.

melayani rakyat untuk meningkatkan kesejahteraan diantara mereka.⁵⁷ Untuk terlaksanakannya secara baik dan benar pelayanan tersebut agar sesuai dengan perundang-undangan, harus terjalin komunikasi yang baik pula antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusatnya.

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Pasal 7 Ayat (1) dan Ayat (2), pasal 9 ayat (1) dan UU. No. 40 Tahun 2004 Tentang SJSN, Pasal 1 Angka 8, Pasal 4 Dan Pasal 5 ayat (1)) menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) menyatakan bahwa BPJS merupakan badan hukum publik yang memiliki tanggung jawab terhadap presiden dan beserta fungsinya dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia.⁵⁸ Dan meliputi 5 (Lima) Aspek yaitu :

1) **Bukti Fisik**

Bukti fisik yang dimaksud ialah bagaimana sarana dan prasarana yang disiapkan dan diberikan, seperti fasilitas umum (ruang tunggu antrian, kamar pasien, toilet umum, musolah, kursi roda yang layak, mobil ambulans dll). Di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko sendiri tentang fasilitas sarana dan prasarana atau bukti fisik yang disediakan sudah sangat baik mulai dari aspek besar seperti proposional gedung yang sedang dilengkapi dengan fasilitas ber-Ac, ruang tunggu yang tertata dan rapi, toilet umum, musolah, mobil ambulans, Jalan yang sudah bagus serta aspek-aspek kecil pendukung yang kian maju, seperti monitor pemanggilan bagi para pengantri, mesin pengambilan kartu

⁵⁷ Busrizalti, M. 2013, Hukum Pemda: *Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Cet.I, Total media, (Yogyakarta), hlm 140.

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Program BPJS Kesehatan



antrian yang sudah otomatis, kursi roda, alat kesehatan yang lebih canggih seperti pengukur tekanan darah secara otomatis. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Direktur Sephelio.

“Kami dari pihak Rumah Sakit akan terus memberikan dukungan yang berhubungan langsung dengan mutu kualitas pelayanan terbaik, perkembangan alat-alat medis yang semakin canggih, penelitian tanggal-tanggal expa obat, alat medis seperti spet (alat suntik)”

“bapak mengabdikan di Rumah Sakit ini sudah kurang lebih 8 Tahun, banyak sekali berkembang dan perubahan yang terjadi. Apalagi pada sistem pelayanan dan teknologi pendukungnya”(wawancara dengan Bapak Dedi S. selaku staf/satpam Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko).⁵⁹

Dari hasil wawancara dengan salah satu petugas penjaga atau satpam ditempat, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dalam bentuk saranan dan prasaranan bentuk teknologi berkembang sangat baik untuk pasien rawat jalan.

⁵⁹ Wawancara dengan bapak Dedi Setiawan sebagai petugas/staf/satpam RSU Kolonel Abundjani. Bangko, 23 November 2021 pada pukul 10.28 wib



Berikut data pendukung Fasilitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Kol.

Abundjani Bangko ;⁶⁰

Table 1.7 (fasilitas instalasi rawat jalan RSUD Kol. Abundjani Bangko)

No	Fasilitas Pelayanan	Keterangan
1	Pengambilan nomor antrian pasien.	Pengambilan nomor antrian pasien berdasarkan status pasien (umum atau BPJS) dinesin antrian yang berbasis elektronik.
2	Loket	Buka dari jam 07.30 wib – 12.00 wib melayani pendaftaran pasien yang akan berobat, pasien umum, BPJS, PT, dll dengan pada Hari Senin-Kamis Jam 07.30-14.00 wib, pada Hari Jum'at Jam 07.30-11.30 wib dan pada Hari Sabtu Jam 07.30-13.00 wib. Setelah selesai pendaftaran diloket, pasien menunggu giliran untuk dilakukannya pemeriksaan oleh dokter spesialis.
3	Poli Gigi	Dilayani oleh spesialis dokter gigi anak, dokter gigi dan perawat gigi, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi dan pengobatan gigi dan mulut. Poli gigi dilayani oleh 1 spesialis gigi dan mulut anat, 4 orang dokter gigi dan perawat gigi.

⁶⁰ Sumber: berdasarkan Data Dokumen Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin

4	Poli Akupuntur	Dilayani oleh dokter umum dan perawa, peralatan sesuai dengan standar, melayani pengobatan umum, akupuntur dan kir kesehatan.
5	Poli Kebidanan	Dilayani oleh bidan dan dokter ahli kandungan, peralatan sesuai standar, melayani pemeriksaan dan konsultasi kehamilan, pemasangan alat kontrasepsi dan ultra sono grafi (USG).
6	Poli anak	Dilayani oleh dokter spesialis anak dan perawat, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi dan pengobatan anak serta imunisasi dasar.
7	Poli Penyakit Dalam	Dilayani oleh dokter spesialis penyakit dalam, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi dan pengobatan penyakit dalam, EKG, <i>General Check up</i> .
8	Poli Bedah	Dilayani oleh dokter spesialis bedah dan perawat, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi pengobatan penyakit bedah dan operasi kecil.
9	Poli THT	Dilayani dokter spesialis THT (Telinga, Hidung dan Tenggorokan) dan perawat, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi pengobatan penyakit

@ Hak cipta milik UIN Sunthra Jambi

State Islamic University of Sunthra Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

		THT, tindakan operasi kecil.
10	Poli Paru	Dilayani oleh dokter spesialis paru dan perawat, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi pengobatan penyakit paru.
11	Poli Mata	Dilayani oleh dokter spesialis matadan perawat, peralatan sesuai standar, melayani konsultasi pengobatan penyakit mata dan tindakan operasi kecil.
12	Poli Psikologi	Poli Psikologi dilayani oleh ahli psikologi, yang melayani : <ul style="list-style-type: none"> a. Konsultasi psikologi. b. Konseling. c. Psikologi (terapi psikologi). d. Pelatihan dan penyuluhan. e. Seleksi dan penempatan. f. <i>Screening</i> tumbuh kembang anak. g. Psikotes (IQ, kepribadian, bakat-minat,dll) h. Hipnoterapi.
13	Poli Mawar	Melayani pasien dengan penyakit menularatau penyakit khusus.

@ Hak cipta milik UIN Sunthra Jambi

State Islamic University of Sunthra Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

Table 1.7 (fasilitas instalasi rawat inap RSUD Kol. Abundjani Bangko)

No	Fasilitas Pelayanan	Keterangan
1	Kelas Utama Depati Payung	Tersedia 12 kamar untuk merawat pasien bedah, penyakit dalam, dll dengan fasilitas : a. Tv, kulkas Ac b. Kursi tunggu dn kursi tamu c. Kamar mandi di dalam
2	VIP II	Ruang VIP II terdapat 10 kamar : merawat pasien bedah, penyakit dalam, penyakit paru dan penyakit THT. Pada ruangan VIP II ini di lengkapi dengan fasilitas : Kursi tunggu, kursi tamu, Ac, Tv, kulkas dll.
3	Ruangan Bedah	Tersedia dengan 7 ruang kamar pasien, yang terdiri dari: 2 ruang kelas utama, 2 ruang kelas dua dan 1 ruang kelas tiga yang menampung 10 pasien.
4	Ruangan Interne	Tersedia dengan 10 ruang kamar pasien, yang terdiri dari: 4 ruang kelas utama, 3 ruang kelas satu, 2 ruang kelas dua dan 1 ruang kelas tiga yang menampung 12 pasien.



5	Ruangan Kebidanan	Tersedia dengan 6 ruang kamar pasien, yang terdiri dari : 2 ruang kelas utama dengan fasilitas Ac, Tv, Kulkas, 1 ruang kelas satu, 2 ruang kelas dua, dan 1 ruang kelas tiga yang terdapat 8 tempat tidur pasien.
6	Kamar Bersalin	Ruang bersalin normal dan ruang bersalin dengan penyulit terdapat 2 tempat tidur pasien, ruang kuretase dengan peralatan lengkap dan 2 tempat tidur pasien, terdapat juga ruang observasi kala I dengan 2 tempat tidur, ruang observasi kala II dengan 2 tempat tidur dan ruang observasi PEB dengan 1 tempat tidur.
7	Ruangan Anak	Terdiri dengan 6 ruang kamar pasien, yang terdiri dari; 2 ruang kelas I, 2 taung kelas II dan 2 ruang kelas III yang masing-masing ruangan menampung 4 pasien.
8	Vip Anak	Tersedia dengan 7 ruang kamar pasien dan peralatan sesuai standar, dikhususkan untuk perawatan anak. Pada masing-masing kamar difasilitasi dengan Ac, Tv, Kulkas dll.
9	Ruangan Perinatologi	Ruang perinatologi lengkap dengan indicator

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

		sebanyak 8 unit dan peralatan sesuai dengan standar, melayani perawatan bayi baru lahir, BBLR, bayi premature dll.
10	Ruangan Terpadu	Tersedia dengan 4 ruang kamar pasien, yang mana setiap kamar terdapat 2 tempat tidur dan setiap kamar difasilitasi kipas angin. Dikhususkan untuk perawatan pasien SAD, jamkesda, samisake, pasien yang tidak terjangkau jaminan kesehatan dll.

Table 1.8 (Fasilitas Penunjang medis)

No	Fasilitas Penunjang Medis
1	Gawat Darurat
2	Instalasi ICU
3	Instalasi Laboratorium
4	Unit Tranfusi Darah
5	Instalasi Farmasi
6	Gudang Obat
7	Apotik Rawat Inap
8	Apotik Rawat Jalan
9	Depo (depot obat)
10	Instalasi Gizi



11	Fisiotherapi
12	Instalasi Kamar Jenazah
13	Laundry
14	<p>Fasilitas lain seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Area Parkir Motor b) Area Parkit Mobil c) Musholah Rumah Sakit d) Pendopo untuk keluarga pasien e) Mobil Dinas f) Sumber Air Bersih g) Alat Penerangan h) Pembuangan Limbah

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Gambar 1.3 (ruang tunggu dan sejumlah fasilitas diRSU Kol. Abundjani)



2) Daya Tanggap

Daya tanggap yang dimaksud ialah pemebrian pelayanan yang dilakukan dirumah sakit dilihat dari kesiapan para aparat atau penyelenggara pelayanan kepada para pengguna pelayanan atau pasien, serta tindakan apa-apa saja yang harus segera pasien butuhkan dengan segera, memberikan informasi-informasi secara cepat dan jelas sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Hal-hal khusus yang dilakukan untuk pasien rawat jalan seperti pengecekan pada tekanan darah, suhu dan pernafasan dalam setiap kali akan diberikannya tindakan pemeriksaan oleh para perawat maupun dokter saat itu. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien rawat jalan ibu Siti dan bapak Dedi selaku pasien rawat jalan

@ Hak cipta milik UIN sutrha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

perdana yang bersetatus menggunakan pelayanan program BPJS diRumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko.

”Menurut ibu dek, pelayanan dirumah sakit ini untuk pasien pengguna BPJS seperti ibu, pelayanannya sudah jauh lebih baik,. Karna ibu termasuk orang awam atau orang tua yang kadang bingung harus kemana dulu waktu berobat, staf kayak pak satpam dengan cepat memberikan informasi kepada ibu” (wawancara dengan ibu Siti sebagai pasien penerima pelayanan BPJS).⁶¹

Dari pernyataan pasien di atas dapat di katakana bahwa pelayanan untuk mereka yang membutuhkan informasi sudah baik dan di respon dengan cepat seperti apa yang mereka butuhkan. Pemberian informasi yang dilakukan soecara langsung, cepat dan baik sangat membantu para pasien dalam mengakses atau merasakan pelayanan yang diinginkan secara maksimal, berikut terdapat pernyataan dari pasien pengguna BPJS dengan kategori perdana menggunakan pelayanan berbasis BPJS :

“ayah bapak baru kali ini jadi pasien dengan pengguna BPJS, bingung nak kemano dulu awalnya. Terus bapak tanyo samo bagian staf pendaftaran. Responyo baik, cepat, langsung lah dikasih tau cara-caranyo surat-surat apo be yang dibutuhkan untuk pasien yang nak dirawat”(wawancara dengan Bapak Dedi pasien dengan pengguna BPJS).⁶²

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Siti sebagai masyarakat atau pasien pengguna BPJS rawat jalan. 23 November 2021 pada pukul 08.02 wib

⁶² Wawancara Bapak Dedi sebagai pasien perdana BPJS, 22 November 2021 pada pukul 09.28 wib



Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan dilakukan secara responsive, pemberian informasi dan arahan sesuai dengan kebutuhan pasien atau pengguna pelayanan. Penerimaan pasien dengan status program BPJS di Rumah Sakit Umum Kol. Abunjani Bangko dengan dilakukan dengan prosedur atau SOP (*Standar Operating Prosedur*), awal mula pasien datang pada petugas bagian administrasi, pasien perdana akan di berikan informasi seputar syarat dan bahan yang dibutuhkan untuk pemrosesan tindakan selanjutnya, syarat-syarat dan bahan yang dimaksud berupa:⁶³

1. Surat rujukan dari Pukesmas atau tau Faskes 1 dan 2.
2. Kartu BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial).
3. KK (Kartu Keluarga).
4. KTP (Kartu Tanda Pengenal) yang bersangkutan.

Sedangkan dengan pasien yang telah daftar sebelumnya atau yang telah melakukan pendaftaran sebelumnya, dan ingin melakukan pengobatan atau perawatan yang ke-2 (dua) kali atau lebih, mereka hanya perlu mengambil tiket antri dengan lebel status pasien BPJS serta surat atau kartu BPJS mereka, kartu Kontrol dari dokter atau poliklinik dari tujuan berobat sebelumnya. Surat antri tersebut telah disiapkan oleh pelayanan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko tepatnya didepan setelah pintu masuk pada ruang bagian pelayanan.

⁶³ Prosedur Dokumen Profil Resmi Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko,2020,. Hlm.20



3) **Kehandalan atau profesionalisme**

Kehandalan yang di dimiliki serta profesionalisme yang harus ada di setiap para staf, perawat, dokter, apoteker maupun bagian pelayanan, harus dimiliki oleh masing-masing mereka. Mengetahui dan memahami dengan baik tujuan dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan bidang yang mereka kerjakan. Hasil wawancara oleh Ibu Desi selaku staf Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko pada bagian pendaftaran atau loket ia mengatakan:

*"kami sebagai staf rumah sakit yang akan memberikan pelayanan kepada pasien dengan secata maksimal, dibagian staf loket masing-masing dari kita akan di uji tentang opemahaman pendaftaran bagi setiap pasien dan pengoperatoran yang dilakukan pada saat pendaftaran, pengevaluasian dilakukan setiap akhir pekan atau 1(satu) minggu sekali atau perminggu, hal ini dilakukan agar pemberian pelayanan dilakukan secara maksimal serta terkoordinasi dengan baik"*⁶⁴

4) **Jaminan**

Jaminan yang dimaksud disini ialah para pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, secara baik mereka dapatkan, adanya rasa nyaman ketika mereka menerima pelayanan, akses privasi masing-masing dari para pengguna pelayanan, jaminan mutu seperti obat-obatan yang mereka dapatkan atau terima sudah berkompeten dan kualitas nya bagus. Rasa kesopanan, keramahan dan tentang kepastiaan biaya selama proses pelayanan.

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Desi sebagai Staf bagian loket atau pendaftaran 25 November 2021 pada pukul 10.00 wib.



Bapak Dedi selaku pasien perdana dengan status rawat jalan yang merasakan pelayanan BPJS juga Ibu Siti selaku pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan BPJS untuk kesekian kalinya, mereka serentak memberikan pendapat bahwa :

“pelayanan dirumah sakit ini khusus nya dalam program BPJS cukup baik, saya kira seperti yang dikatakan kebanyakan orang dulu, kalau pasien BPJS akan diperlakukan dengan kurang oleh para staf atau perawat dan dokter, tapi begitu saya merasakan langsung, hal tersebut tidak benar adanya. Mereka melayani dan mengayomi keperluan saya dengan baik dan sigap, walaupun saya adalah peserta BPJS”⁶⁵(kata Bapak Dodi selaku Pasien rawat inap perdana program BPJS)

“benar sekali, pelayanan yang diberikan juga semakin maju dan meningkat. Contohnya dalam hal antrian, sudah ada mesin otomatis beserta penjelasan bagi kami orang-orang tau agar tidak bingung, pemanggilan antrian penyebutan nomoor dan ruang-ruang yang akan dituju sudah otomatis di kendailikan oleh komputer dan terlihat besar di tv (monitor)”⁶⁶(tambahan dari ibu Siti selaku pasien rawat jalan).

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Dedi., 22 November 2021 pada pukul 11.05 wib

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Siti, 23 November 2021 pada pukul 09.00 wib



Gambar1.4 (mesin otomatis nomor antrian)



5) Akses Mudah

Untuk dasarnya keberhasilan suatu pelayanan publik yang diberikan terjadi apabila akses yang diterapkan dapat dimengerti dengan mudah dan dilakukan dengan akses yang tidak berbeli-belit karna hal ini akan memberikan kemudahan kepada seluruh pengguna pelayanan publik yang diberikan. Berbagai langkah dari setiap unit pelayanan memberikan kemudahan bagi para pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum tersebut, baik dalam segi waktu, kecepatan petugas pada bagian administrasi, dokter, perawat maupun staff rumah sakit.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Didalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko akses yang diberikan cukup baik, kemudahan dalam pengaksesan pengambilan nomer antrian yang sudah otomatis, pendaftaran yang dilakukan juga sangat cepat, pemberian informasi yang dibutuhkan akses para staf, dokter dan perawat dalam memberikan informasi serta tindakan apa yang akan dilakukan setelahnya dengan jelas dan tepat.

Pemberian pelayanan publik sendiri diartikan sukses apabila kebutuhan dari masyarakat terpenuhi secara baik dan maksimal. Seperti halnya penerapan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bidang Program BPJS Kesehatan oleh para pengguna, beberapa asumsi dan penilaian pasien rawat jalan tentang Pelayanan Publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko.

Dapat disimpulkan secara keseluruhan dari hasil wawancara dan data di atas bahwasannya pelayanan publik yang diberikan dan penyelenggara pelayanan kepada pasien atau masyarakat atau penerima pelayanan publik memenuhi dengan baik dan dilakukan berdasarkan 5 (Lima) Aspek yang terdiri dari :

1. Bukti Fisik.
2. Daya Tanggap.
3. Kemampuan.
4. Jaminan.
5. Akses yang Mudah di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dengan Baik.



Pemberian informasi yang dilakukan dengan cepat serta pelayanan yang dilakukan dengan baik dan benar memberikan penilaian yang baik pula untuk pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko kepada pasien dalam penyelenggaraan program BPJS Kesehatan mereka.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Program BPJS Di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dengan pasien Rawat Jalan.

Ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.⁶⁷

1. *Reliability* atau Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, kehandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga secara baik.
2. *Responsiveness* atau Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. *Assurance* atau Pengetahuan, sopan, santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
4. *Emphaty* atau Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.
5. *Tangible* atau Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya.

⁶⁷ Steven Darwin, et, al., *Faktor-Faktor Kualitas*. (Bandung 2014), hlm. 49



Dari faktor-faktor yang diungkapkan oleh 2(dua) para ahli di atas dapat kita simpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko yaitu : *Reputation and Credibility* (Nama baik dan dapat di percaya). Sebenarnya Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko merupakan Rumah Sakit Umum yang baik dan dapat dipercaya. Akan tetapi hal-hal kecil seperti tentang tanggung jawab yang diberikan kepada para staff rumah sakit baik dokter ataupun perawat dan tenaga medis lainnya, masih terdapat beberapa oknum yang melakukan tanggung jawabnya tidak sesuai dengan apa yang seharusnya di berikan, hal ini lah yang munculnya asumsi masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut kepada mereka, terkhusus untuk pasien rawat jalan Hasil wawancara oleh Kasi Pelayanan Umum Bapak Yoga

"Kami anggota rumah sakit tentu saja akan semakin meningkatkan kualitas baik secara fisik ataupun barang dan jasa, peningkatan juga semakin maksimal semenjak pergantian Direktur rumah sakit kurang lebih 1 tahun terakhir ini, akan tetapi juga terdapat kendala atau info saran masukan dari beberapa pasien tentang pelayanan yang mereka dapatkan, masih lumayan asumsi penilaian masyarakat tentang pelayanan di Rumah Sakit ini dilakukan secara sembrono, cenderung pasien-pasien mengatakan jika perawat atau beberapa staf jutek atau cetus dalam berbicara, tidak sumringah ya cemberut-cemberut gitu"⁶⁸

Reputasi atau kredibilitas sikap pegawai dalam menjaga nama instansi masih cukup kurang, mereka menyanyangkan tentang beberapa perawat yang tidak

⁶⁸ Wawancara dengan Ketua Kasi Pelayanan Umum Bapak yoga S.Km 24 November 2021 pada pukul 09.08 wiib.



ramah sehingga kepercayaan masyarakat dalam memberikan asumsi baik terhadap pemberian pelayanan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani juga belum maksimal.

"Rumah sakit ni lah bagus dek, informasi nyo cepat kito dapat, cepat pula dikasih tau nyo keg mano be kemano be kalau belum tau proses-proses nyo. Tapi kalau menurut ibu yo walaupun tempat nyo bagus kalau perawat nyo judes dak enak jugo lah ibu nerimonyo, emang dak semuo yang judes tapi adolah ibu-ibu petugas tu yang cetus jutek ke pasiennyo"(wawancara dengan ibu Siti).

Dari hasil wawancara dengan Direktur Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Bapak Sephelio

*"Bapak baru menjabat sebagai direktur disini dek, sebelumnya masih banyak asumsi yang di keluarkan masyarakat tentang pelayanan di sini, terkhusus dengan program BPJS rumah sakit kita. Belum maksimal memang tapi bapak sebagai direktur tentu akan terus mepakukan pemantauan, pengevaluasian setiap bulannya, keluhan apasaja yang hatas di perbaiki dan tindakan apasaja yang harus di tingkatkan"*⁶⁹

Pengevaluasian yang dilakukan secara rutin dalam setiap bulannya merupakan salah satu cara penyelesaian yang dilakukan oleh Direktur Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko sebagai seorang ketua atau kepala rumah sakit. Pengevaluasian ini dilakukan sebagai acuan penilaian atau pengevaluasian dari tindakan yang dilakukan sebelumnya kepada pasien dalam hal penerapan pemeberian pelayanan publik.

⁶⁹ Wawancara dengan Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko bapak Sephelio, 24 November 2021 pada pukul 10.49 wiib.



Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abunjani Bangko dalam pemberian pelayanan kesehatan BPJS sudah cukup baik, pemberian informasi yang dilakukan secara responsive dan cepat serta tepat, sarana dan prasarana pendukung juga sudah memadai para pasien pada saat pelayanan sedang berlangsung. Akan tetapi faktor yang mempengaruhi pelayanan pun cenderung mengacu kepada kepuasan pasien dalam hal keramahan para tenaga kerjanya terkait dengan personal para staf Rumah Sakit Umum tersebut. Pengevaluasian yang dilakukan secara rutin oleh para staf dan ketua Rumah Sakit adalah salah satu pemecahan masalah yang terjadi sebelumnya, dan para pasien mengharapkan hal tersebut bias dapat diatasi dengan segera.

C. Persepsi masyarakat atau pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Publik bidang Program BPJS di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan rumah sakit umum cenderung negatif, berdasarkan rumor dan berita yang terdengar mereka cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada mereka, maka dari itu peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui asumsi persepsi masyarakat yang benar tentang kualitas pelayanan rumah sakit yang mereka terima. Proses pemberian pelayanan yang baik dan sukses sendiri dapat diartikan sebagai penilaian yang berasal dari para penerima pelayanan publik dengan keseluruhan pelayanan atau proses pemberian tindakan apabila dapat memenuhi dari apa yang mereka inginkan dan mereka butuhkan kesempurnaan



dari satu produk atau lebih dari pelayanan harus benar-benar memenuhi kebutuhan dari para pengguna pelayanan publik tersebut, karena sebuah persepsi berbeda-beda akan muncul dari perorangan pasien yang menggunakan pelayanan dirumah sakit. maka dari itu pelayanan yang diberikan harus benar-benar maksimal dan sama bagi setiap inividunya. Karena sebuah persepsi dinilai dari criteria yang berbeda pula.⁷⁰ Dari beberapa hasil wawancara dengan para pasien yaitu:

“pada tahun 2018 ibu pernah datang kesini untuk berobat, waktu itu ibu habis melahirkan, dan kebetulan ibu adalah pasien dengan status BPJS, pada saat itu ibu mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat kurang, lambatnya pemberian perintah serta sif rumah sakit saat pengecekan yang lama, tapi untuk pelayanan yang sekarang ibu rasakan setelah lama tidak kerumah sakit banyak yang sudah berubah, pelayanan yang diberikann pun sudah jauh terjamin dengan pelayan yang baik”⁷¹ Begitu pula pernyataan dari bapak Sukeni (56 tahun) sebagai pasien BPJS calon rawat inap “bagus nak, bapak diproses dengan cepat untuk akan dirawat”

Akan tetapi masih terdapat persepsi yan juga belum memuaskan yaitu hasil wawancara dengan bapak kawit (42 tahun) “pelayanan nyo baguslah, tapi kadang jugo bingung ado kalau nak ngurus-ngurus pas dapat penjago yang dak ngasi tau secara jelas, cumo bilang silahkan kesana silahkan kesana, habis tu penugasnyo pegi”

⁷⁰ <http://http:eprints.pollsri.ac.id/3087/BABV,2011.PDF> (Diakses pada tanggal 11 November 2021 pukul 20:23

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Sumi (pasien rawat jalan dengan BPJS RSUD Kol. Abundjani),. 25 November 2021 pada pukul 09:32 wib



“Menurut ibu sovia ia mengatakan bahwa dalam pelayanan yang diberikan rumah sakit ini sudah sangat baik, ia mengatakan sudah pernah menjadi pasien dengan status BPJS pelayanan yang diberikan sangat memuaskan baik dalam pelayanan rawat inapnya dan rawat jalan yang ia lakukan, dari hal itu ia percaya dengan kinerja yang diberikan rumah sakit, selain baiaya yang cendeerum murah dari rumah sakit suwasta soal pelayanan pun tidak buruk yang ia rasakan”.⁷²

Berikut merupakan data pendukung suatu penilaian yang dilakukan oleh 10 pasien pengguna pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin:

Table 1.9 (penilaian pasien penerima layanan BPJS RSU)⁷³

No	Aspek	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Prosedur pelayanan	Prosedur yang diberikan terkesan mudah dan tidak membingungkan saat akan melakukan pendaftaran.	9	1
		Pasien mudah dalam melakukan proses administrasi setelah pemeriksaan.	10	0
2	Proses pelayanan	Syarat-syarat yang diterapkan Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani	10	0

⁷² Wawancara Ibu Sovia (pasien rawat jalan dengan BPJS RSU Kol. Abundjani),. 25 November 2021 pada pukul 10:09 wib

⁷³ Data Responden



		Bangko mudah dipahami dan dimengerti.		
		Pendaftaran yang dilakukan pada saat pengisian formulir diterapkan sangat mudah dan nyaman.	10	0
		Pada saat proses pelayanan pemberian tindakan dilakukan dengan tepat sesuai dengan keluhan pasien.	10	0
3	Respon petugas	Petugas langsung dengan cepat mendatangi pasien yang datang.	8	2
		Petugas dengan cepat memberikan informasi yang kita butuhkan.	9	1
		Petugas dengan benar memberikan bantuan secara tepat dengan apa yang anda butuhkan.	9	1
4	Kepuasan	Anda puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko.	8	2
		Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum sesuai dengan harapan dan keinginan anda sebagai pasien.	8	2
Jumlah			91	9

@ Hak cipta milik UIN Sunthra Jambi

State Islamic University of Sufthnan Thana Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUFTHNAN THANA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dokumen dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

Dapat dilihat dari hasil pernyataan diatas bahwa persepsi yang diberikan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang Rumah Sakit Umum berikan sangatlah baik. Dengan mengambil point dari 10 pasien Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin 91 dari 100 point yang setuju dan hanya 9 point untuk yang tidak setuju.

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa ;

1. Pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko kepada para pasien rawat jalan bidang program BPJS Kesehatan dimana Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Kolonel Abundjani Bangko kepada pasien sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan baik berupa barang, jasa , sarana dan prasarana oleh para staf kepada pasien atau pengguna pelayanan dilakukan secara cepat tepat dan responsive.
2. Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik pada saat petugas memberikan pelayanan, namun berdampak cukup penting bagi penilaian pelayanan yang diterapkan akan tetapi terdapat suatu upaya yang dilakukan yaitu dengan adanya pengevaluasian setiap bulannya merupakan solusi yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Persepsi masyarakat atau pengguna pelayanan pasien BPJS Kesehatan dengan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko awalnya cenderung negativ, akan tetapi hal itu muncul berdasarkan pendengaran dan persepsi berita dari individu ke individu lainnya. Namun, setelah para pasien melakukan proses pelayanan secara sendiri dan berdasarkan pengalaman secara langsung beberapa dari mereka membantah

bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit begitu buruk, karena kebutuhan yang mereka inginkan diberikan dan dipenuhi pada proses pelayanan berlangsung. Dalam semua jenis pelayanan jika pelayanan yang diterapkan cenderung semakin meningkat maka dapat meningkatkan pula penilaian pola asumsi masyarakat serta dapat meningkatkan kepercayaan penuh para pasien dalam menjalankan pelayanan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko ini apalagi terkhusus oleh para pasien rawat jalan dengan penggunaan BPJS.

Dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa hasil “Implementasi Pelayanan Publik Bidang Program BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin” dinilai sudah cukup baik oleh para pengguna pelayanan BPJS, hal ini disebabkan karena pada saat pemberian pelayanan publik yang dilaksanakan, yang diberikan secara langsung dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan bagi para pasien rawat jalan atau pengguna pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin.

B. Saran

Diharapkan untuk seluruh staf dan direktur Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko dapat meminimalisir tingkat ketidaknyamanan pasien saat pelayanan sedang berjalan dan lebih mengoptimalkan seluruh kinerja dan prima bagi para pasien. Karena pelayanan secara maksimal yang diterima pasien akan meningkatkan asumsi positif pula bagi pihak dan nama baik Rumah Sakit Umum tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Amirudin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT Grasindo Persada, 2003.
- Busrizalti, M. *Hukum Pemda: Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Cet.I, Total media. Yogyakarta, 2013.
- Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014
- E. Mulyasa. *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Jakarta, Bumi Aksara, 2013.
- Fanar S. A. *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Indonesia. Quality Research Agency (IQRA)*. Tangerang Banten : Kreasi Wacana, 2010.
- Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*: Jakarta: Mandar Maju, 2008.
- Kenjoro Nengrat. *Metode Wawancara dalam Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Granmedia Pustaka Utama, 1993.
- Kurniawan A. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Media Sarana, 2005.
- M. Syamyudin. *Operasional Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Marbun, SF, dkk(ed). *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*. Jogjakarta: UII Press, 2001.
- Margono S. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kompeten*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007.

- Merile S. Grindle (Dalam Buku Budi Winarno). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Media Pressindo, 2002.
- Moh. Nazir. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.
- Monang Sitorus. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. UNPADPRESS, 2009
- Nugroho Riant. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jl. Raya Leuwinguung, No. 122 Kel. Leuwinguung. PT. RAJAGRAFINDO, 2013
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta, Grasindo, 2002.
- Paturusi, Idrus A., et.al. *Esensi dan Urgensitas Peraturan Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, : Bandung, grafika, 2009.
- Purwanto dan Sulistyastuti. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta, 1991.
- Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press. Jakarta, 2000.
- Sayuti Una. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*. Jambi: Syariah Press, 2011.
- Sinambela L. P. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung: PT Bumi Aksara, 2008.
- Steven Darwin, et.al. *Faktor-Faktor Kualitas*. Bandung, 2014.
- Syamsuddin. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Sugiyono. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2011.



Tjibtono. Fandy dan Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality And Satisfaction Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edukasi 2. Yogyakarta: Andi, 2011.

W. Gulo. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Grasindo, 2007.

B. Undang-undang

Perda Kabupaten Merangin Nomor 11 Tahun 2011

Perda Nomor 6 Tahun 2004

Undang-undang nomer 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Nasional* Pasal 1, 4, 8

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* Pasal 7 Ayat 1

C. Skripsi dan Jurnal

Gede Aditya, Dewi, dan Darma, “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien BPJS Studi Kasus Rumah Sakit Umum Puri Raharja*”,.(Skripsi Universitas Udayana. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2016)

Mariati Rahman, “*Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*”,.(Skripsi Universitas PEPabri, Makasar), 2018

Mariati Rahman, “*Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*”,.(Skripsi Universitas PEPabri, Makasar), 2018

Mc. Pregnant, *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Publik*,. (E-journal uajy.Ac.id 11283 Vol. 3 -D-Analisis-Perbedaan-Kualitas-Pelayanan-Li.Pdf



Tim Penulis Fakultas Syaria'ah dan Hukum, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2007)

D. Lain-lain

Ahmad naïf, ”*Penerapan Omnibusman*” (<https://infojambi.com/wabup-merangintanda-tangani-mou-dengan-ombudsman-ri/>) Diakses pada tanggal 05 November 2020 08:45)

Dokumen profil resmi Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani (Bangko,.2020)

Prosedur Dokumen Profil Resmi Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko,2020,.

Srikandi Rahayu, *Seputar Pengertian BPJS Kesehatan*. (<http://seputarpengertian.com/>).

Sumber: berdasarkan Data Dokumen Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin

Suratno *Konsep- Pelayanan- Publik*, diakses melalui (<Http://sulut.kemenag.go.id/file/kepegawaian>) Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*. (2012)

Suswanto,., *Kebijakan Kesehatan Indonesia* (https://kebijakan.kesehatanindonesia.net/images/buku/MRS1/MRS_BAB_II,.

Tugas, Fungsi dan Wewenang BPJS, (<http://www.jamsosindonesia.com>)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Program BPJS Kesehatan

Wawancara Bapak Dedi sebagai pasien perdana BPJS, 22 November 2021

Wawancara dengan bapak Dedi Setiawan sebagai petugas/staf/satpam RSU Kolonel Abundjani. Bangko, 23 November 2021

Wawancara dengan Bapak Dedi., 22 November 2021

Wawancara dengan Direktur RSUD Kol. Abundjani Bangko bapak Sephilio, 24 November 2021

Wawancara dengan Ibu Desi sebagai Staf bagian loket atau pendaftaran 25 November 2021

Wawancara dengan Ibu Siti, 23 November 2021 pada pukul 09.00 wib

Wawancara dengan Ibu Sumi (pasien rawat jalan dengan BPJS RSUD Kol. Abundjani),. 25 November 2021

Wawancara dengan Ketua Kasi Pelayanan Umum Bapak yoga S.Km 24 November 2021

Wawancara Ibu Sovia (pasien rawat jalan dengan BPJS RSUD Kol. Abundjani),.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Surat Bukti Riset:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-~~5509~~ /D.II.1/PP.00.11/11/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 04 November 2021

Kepada Yth.
Dirut RS. Kolonel Abunjani
Bangko Merangin
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Silvi Kholivah**
NIM : 105180243
Semester/Jurusan : VII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2021/2022
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko Merangin.**

Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Kolonel Abunjani Bangko Merangin
Waktu Penelitian : 04 November 2021 – 04 Februari 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan


Agus Sahim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana prosedur yang diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Kolonel Abucnjani Bangko dalam pemberian pelayanan apakah terkesan mudah dan tidak membingungkan saat akan melakukan pendaftaran ?
2. Apakah Bapak/Ibu sebagai pasien rawat jalan mengalami kemudah dalam melakukan proses administrasi setelah pemeriksaan?
3. Pendaftaran yang dilakukan pada saat pengisian formulir diterapkan sangat mudah dimengerti dan nyaman ?
4. Apakah pada saat proses pelayanan pemberian tindakan dilakukan dengan tepat sesuai dengan keluhan pasien ?
5. Apakah petugas langsung dengan cepat mendatangi pasien yang datang dan dengan cepat memberikan informasi yang kita butuhkan ?
6. Sebagai seorang pasien apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Kol. Abundjani Bangko ?
7. Jika diadakannya pengevaluasian atau saran apa yang kalian inginkan untuk Rumah sakit agar lebih baik lagi ?
8. Ditinjau dari penilaian dan asumsi bapak direktur rumah sakit, bagaimana kualitas keprofesionalan dan kehandalan serta kecekatan para staf dirumah sakit ini ?
9. Bagaimana persiapan yang dikerahkan rumah sakit ini dalam pelaksanaan pelayanan publik yang akan diberikan kepada para pasien ?
10. Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang diberikan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

11. Bagaimana pengevaluasian yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan oleh para pasien ?
12. Sebagai staf atau pegawai rumah sakit yang melayani sub bagian pelayanan, hal apa yang mungkin menjadi kendala dari proses pelayanan saat pelayanan tersebut diberikan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Daftar informan:

No	Nama Informan	Keterangan
1	Dr. Sephelio	Direktur Rumah Sakit Umum Kolonel Abundjani Bangko.
2	Yoga Putra S. S.Km	Kasubag Pelayanan Umum dan Ketua Staf Pelayanan Umum.
3	Desi Angelia Amd. Kep	Staf penerimaan pendaftaran
4	Kiki Risma R. S. Km	Staf Kepegawaiann dan Ketua Arsip Dokumen Rumah Sakit.
5	Dedi Setiawan	Staf keamanan (Satpam)
6	Siti Mukrifah	Pasien/Masyarakat
7	Dedi	Pasien/Masyarakat
8	Sukeni	Pasien/Masyarakat
9	Semi	Pasien/Masyarakat
10	Sovia	Pasien/Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

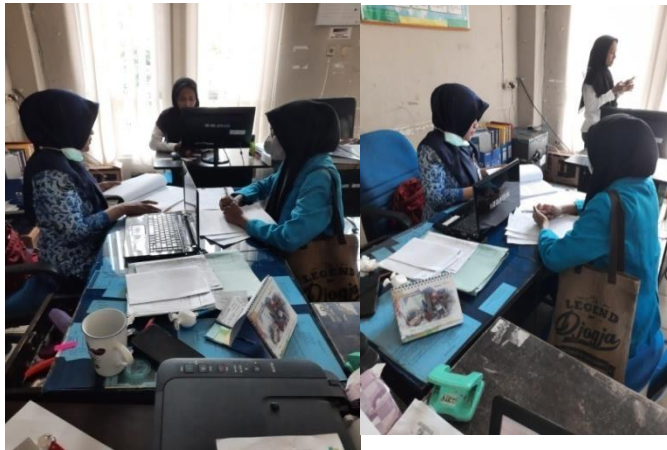
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 2:

Dokumentasi Wawancara



Gambar 1: wawancara bersama Bapak Yoga S. S.Km selaku Staf sekaligus Kepala Kasubag Pelayanan Umum di RSUD Kolonel Abudjani Bangko Kab. Merangin.



Gambar 2: wawancara bersama Ibu Risma selaku staf/kepala Kasubag Dokumen dan wawancara dengan Ibu Desi Staf bagian pendaftaran di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Kab. Merangin.



Gambar 3: wawancara bersama Bapak Dedi setiawan selaku bagian staf keamanan atau satpam di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Kab. Merangin.



Gambar 4: wawancara bersama Ibu Siti sebagai pasien BPJS Kesehatan dengan rawat jalan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Kab. Merangin.



Gambar 5: wawancara bersama Bapak Dedi sebagai pasien BPJS Kesehatan dengan rawat jalan di RSUD Kolonel Abundjani Bangko Kab. Merangin.





@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

State Islamic University of Sultthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. I.



Gambar 6: fasilitas yang diberikan RSU Kolonel Abundjani Bangko Kabupaten Merangin seperti ruang tunggu, mesin otomatis, musolah, area parker, ambulans dll.

@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

State Islamic University of Sultthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultho Jambi

DAFTAR RIWAYAT (CURRICULUM VITAE)



A. Identitas Diri

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Nama	: Silvi Kholivah
NIM	: 105180243
Tempat/Tgl.Lahir	: Sungai Kapas, 26 Oktober 2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
Universitas	: UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Fakultas	: Syariah
Prodi	: Ilmu Pemerintahan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: WNI
Alamat Sekarang	: Perumahan Cipta Bumi Mendalo Sungai Duren , Rt 12, Blok E 23
Alamat Asal	: Desa Sungai Kapas Rw 10, Rt 36, Dusun V, Kec. Bangko Kab. Merangin Prov. Jambi
E-mail	: silvioliv935@gmail.com
No. Telp/HP	: 082286859830/082280543585
Nama/Pekerjan Ayah	: Suwardi/Petan
Nama/Pekerjaan Ibu	: Sopiatus/Ibu Rumah Tangga

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI,tahun lulus : Sd 255/2012
 - b. SMP/MTs,tahun lulus : SMP Negeri 13 Merangin/2015
 - c. SMA/MA,tahun lulus : SMK Negeri 9 Merangin/2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi