

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN
MATTATHER PROVINSI JAMBI TERHADAP PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)**

SKRIPSI

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



Oleh :
M.SUBHAN PUTRA
NIM : SIP.153033

Dosen Pembimbing:
Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
Dian Mustika, S.HI., MA

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2023 M

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) di Fakultas Syariah.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang selaku 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 di UIN STS Jambi.

Jambi, Januari 2023



M. Subhan Putra
M. Subhan Putra

SIP.152033



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

Jl. Raya Jambi-Muaradua KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36163
Telp./Fas. (0741) 583183-584118 website : iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul "Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)" telah diajukan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 24 Maret 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S 1) dalam Ilmu Pemerintahan.



Panitia Ujian :
Ketua Sidang : Dr. Rahmi Hidayati, S.Ag.,M.H
NIP. 19711220199203200
Sekretaris Sidang : Zachanul, M.M
NIP. 197603262002121001
Pembimbing I : Wenny Dustina, S.Sos., M.Si
NIP. 197801092005012006
Pembimbing II : Dian Mustika, S.H., M.A
NIP. 1978306322011012012
Penguji I : Dr. Rasito, S.H., M.Hum
NIP. 19650321199803100
Penguji II : Yudi Armansyah, S.Tb.L., M.Hum
NIP. 19860606201503100

2023
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

MOTTO

وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتَ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبَغَىٰ حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ فَإِنَّ فَاءَ ت فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٩﴾

Artinya: Dan apabila ada dua golongan orang-orang mukmin berperang, maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat zalim terhadap (golongan) yang lain, maka perangilah (golongan) yang berbuat zalim itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil, dan berlakulah adil. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil. (Q.S AL –HUJARAT 49:9)

@ Hak cipta milik UIN Sulthna Jambi

State Islamic University of Sulthnan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
Jl. 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 Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

ABSTRAK

Nama : M.Subhan Putra

Nim : SIP153033

Judul : Kualitas pelayanan rumah sakit umum daerah raden mattaher provinsi jambi terhadap pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS)

Peningkatan bahwa kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemukan, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat di lihat mutu pelayanan publik yaitu masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan.

Secara umum penelitian ini bertujuan dari untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didukung oleh data kualitatif dan bersifat deskriptif. Ada pula pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara kepada pegawai, perawat, dokter dan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum Raden Mattaher Provinsi Jambi dapat dikatakan baik. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, BPJS, Pelayanan Prima, Pelayanan Kesehatan.



ABSTRACT

Name : M.Subhan Putra

Nim : SIP153033

Title : Service quality of the Raden Mattaher general hospital in Jambi province to patients of the Social Security Administering Body (BPJS)

The increase in the quality of public services held by government agencies is now increasingly being promoted, even as a public demand. In developing countries it can be seen that the quality of public services is a problem that often arises, because in developing countries in general the demand for services far exceeds the government's ability to fulfill it so that the problem that is often criticized by the public or service recipients is the perception of "quality" that is inherent in all aspects of service.

In general, this study aims to determine the quality of service at the Raden Mattaher Regional General Hospital, Jambi Province. This study uses a qualitative approach supported by qualitative data and is descriptive in nature. There was also data collection carried out, namely interviews with employees, nurses, doctors and patients at the Raden Mattaher Regional General Hospital, Jambi Province.

The results showed that in general the quality of health services at the Raden Mattaher General Hospital, Jambi Province, was good. Based on the principles of public services that must be fulfilled in providing services, namely simplicity, clarity, time certainty, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, politeness and friendliness, and comfort.

Keywords: Public Service, BPJS, Excellent Service, Health Service.



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**”, Kemudian tak lupa penulis kirimkan sholawat teriring salam kepada nabi besar Muhammad SAW. yang telah memberi kita petunjuk dari alam kejahilan menuju alam yang terang benderang seperti yang kita rasakan sekarang ini, yang disinari dengan iman dan Islam. Skripsi ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu dan memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar serana strata satu (S1) pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk kesempurnaan skripsi ini, namun karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, sehingga masih terdapat kejanggalan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Suaidi Asy'ari, MA. Ph.D, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., MH Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, MA., M.IR., Ph.D Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan



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

4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, SH, M.Hum sebagai Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan
5. Bapak Dr. H. Ishak, SH., M.Hum sebagai Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP, M.Si. MSHS dan Bapak Yudi Armasyah, M. Hum sebagai Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Wenny Dastina, S.Sos., M.Si dan Dian Mustika, S.HI., MA sebagai pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen dan Seluruh Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Di samping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT. Kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Persembahan

Alhamdulillah kpuanjatkan Kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kesehatan untukku menyelesaikan tugas akhir ini. Tak henti-hentinya untuk bersyukur atas nikmat yang telah diberikan-Nya.

Teruntuk kedua orangtua ku alm.Bapak Zakaria dan Ibu Rismawati dan almh.adik tersayang yang teramat sangat aku cintai dan ku sayangi. Aku mempersembahkan karya kecil ini untuk kalian. Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku, terimakasih atas sabar yang telah engkau berikan kepadaku, terimakasih atas pelajaran-pelajaran hidup yang telah diberikan kepadaku, yang selalu mendoakanku, terimakasih untuk semuanya sampai kapanpun aku tidak akan pernah dapat membalasnya.

Teruntuk supporterku para sahabat-sahabatku yang selalu mau aku repotkan kapanpun, dan selalu ada disaat aku membutuhkan bantuan. Dan teruntuk teman berjuangku dari awal kuliah hingga sekarang. Terimakasih kalian selalu mau mendengarkan keluh kesahku.

Terimakasih sebesar-besarnya ku ucapkan kepada kalian semua keluarga, sahabat, teman-teman yang tak bisa ku sebutkan satu persatu. Hanya sebuah karya kecil ini dan untaian kata-kata yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua.



DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Peneliti	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Tinjauan Pustaka	14
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Sumber Data.....	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Analisis Data	20
F. Sistematika Penulisan.....	23
G. Jadwal Penelitian.....	24

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 Sulthha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan RSUD Raden Mattaher Jambi	26
B. Letak Geografis RSUD Raden Mattaher Jambi	27
C. Visi, Misi dan Moto	27
D. Nilai-Nilai Dasar	29
E. Kebijakan Umum.....	30
F. Saranan dan Prasarana RSUD Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi.....	30

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Kualitas layanan rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher.....	38
B. Kendala -Kendala yang mempengaruhi kualitas layanan rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher	57
C. Upaya- Upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher untuk Meningkatkan kualitas pelayanan BPJS	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN CURRICULUM VITAE

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

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi	37
-------------------------------	----

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN
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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
RESPON	: Daya Tahan
SDM	: Sumber Daya Manusia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM KEGURUAN
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 I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Standar pelayanan umumnya berbentuk dokumentasi teknis dari sebuah pelayanan yang mencakup pernyataan visi, misi, prosedur denah alur pelanggan, ketentuan tarif, persyaratan pelayanan, klasifikasi pelanggan, jenis, layanan, jaminan layanan, dan janji pelayanan.¹ Setiap orang di dunia ini pasti membutuhkan suatu layanan, bahkan secara umum dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia.

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan bagian kecil dari sistem pelayanan kesehatan, yang tujuan utamanya adalah pelayanan pencegahan dan peningkatan kesehatan dengan sasaran kepada masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan banyak orang, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai porsi yang besar.²

Kesehatan merupakan hal terpenting bagi umat manusia tanpa membedakan status sosialnya. Permasalahan kesehatan bisa di lihat dalam kehidupan sehari hari yang meliputi fisik, biologi, kimia, budaya, politik, ekonomi, perilaku, dan pelayanan kesehatan. Menurut Quraish Shihab, konsep kesehatan adalah terhindarnya seorang hamba dari segala macam tipu daya dan berarti sehat secara

¹ Wahid Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatin, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori Aplikasi*, (Jakarta: Selemba Medika, 2009), h. 134

² Soekidjo Notoatmodjo, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1997). h.

sempurna dalam hal aflat merujuk kepada manfaat dan kebaikan, sehat pula bisa diartikan pada keadaan yang baik.³

Di dalam Alquran tidak ada ayat yang menyebutkan kata *ash-shihah* dan *alafiat*, tetapi Allah menyatakan dengan kata *syifa* yang berarti kesembuhan dari berbagai penyakit dan pengobatan. Allah berfirman dalam surat Yunus ayat 57 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَ آئُكُمْ مَوْ عِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَ شِفَاءٌ لِّم فِى الصُّدُورِ وَ هُدًى وَ رَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: “Wahai manusia ! sungguh, telah datang kepadamu pelajaran dari tuhanmu dan penyembuhan bagi penyakit-penyakit (yang berada) dalam dada dan petunjuk serta rahmat-rahmat bagi orang beriman.”⁴

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publi menyatakan bahwa:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”⁵

Adapun Tujuan dari Undang-undang tentang Pelayanan Publik ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya ialah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang optimal, maka

³ Ade Hasman, *Rahasia Kesehatan Rasulullah*, (Jakarta: Naura Books, 2012), h 46

⁴ Kementerian Agama RI, *Alquran Terjemah dan Tajwid*, (Bandung: Sygma, 2014), h. 215

⁵ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

pelayanan harus memenuhi persyaratan meliputi: tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah di jangkau, dan bermutu.⁶

Rumah sakit adalah suatu jenis usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan.⁷ Rumah sakit merupakan organisasi yang unik dan kompleks, dikarenakan rumah sakit merupakan instansi yang padat karya, memiliki sifat-sifat, ciri-ciri, dan fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medis dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah suatu hal penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pasien. Pasien yang puas merupakan aset berharga, karena pasien yang puas akan terus menggunakan pelayanan kesehatan yang ditawarkan rumah sakit. Namun, jika pasien merasa tidak puas, mereka tidak akan menggunakan pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit tersebut bahkan akan memberitahukan kerabatnya untuk tidak menggunakan layanan di rumah sakit tersebut.

Perlu diketahui bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu tolak ukur dalam menentukan indikator kesejahteraan masyarakat. Kesehatan menjadi salah satu komponen penting yang harus dijaga oleh seluruh lapisan masyarakat khususnya masyarakat Indonesia, agar tercipta kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, salah satu hak bagi masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan.

⁶ Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1996), h. 2

⁷ Wahit Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatin, *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*, (Jakarta: Salemba Medika, 2009), h. 21

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.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi



Rumah sakit umum Provinsi Jambi yang dikenal dengan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi merupakan rumah sakit umum tipe B, rumah sakit ini berdiri pada tahun 1948.⁸ Adapun misi rumah sakit ini, yaitu:

1. Mengembangkan pelayanan kesehatan unggulan dan paripurna serta memberikan pelayanan kesehatan individu yang berkeadilan sesuai standar.
2. Mewujudkan kecukupan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan untuk menjamin kepastian pelayanan dan pendidikan kesehatan.
3. Mengembangkan kompetensi dalam sikap, perilaku, keterampilan dan ilmu pengetahuan seluruh sumber daya manusia secara berkesinambungan sesuai standar kompetensi nasional dan internasional.
4. Menyelenggarakan administrasi dan pengelolaan keuangan secara transparan, akuntabel dan terintegrasi serta mengembangkan sistem informasi manajemen rumah sakit yang terintegrasi.
5. Mewujudkan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher sebagai rumah sakit pendidikan yang terakreditasi melalui penyelenggaraan pendidikan, pelatihan dan penelitian untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang berkualitas.⁹

Rumah Sakit Raden Mattaher Provinsi Jambi merupakan Rumah Sakit Umum Daerah yang menjadi tujuan masyarakat untuk berobat selain di puskesmas. Tentu saja pelayanan di dalam rumah sakit tersebut harus lebih optimal guna menunjang kepuasan pada pengguna jasa pelayanan kesehatan

⁸ <http://www.rs-mattaher.com/tentang-kami/sejarah/> (diakses pada 5 Juni 2021, pada pukul 19.06 WIB)

⁹ <http://www.rs-mattaher.com/tentang-kami/visi-dan-misi/> (diakses pada 17 April 2021, pukul 15.17 WIB)

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.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

tersebut. Dengan visi “menjadi rumah sakit pilihan dengan pelayanan kesehatan paripurna dan rumah sakit pendidikan yang berkualitas Dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1
Data Jumlah Pasien RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

No.	Ruang	CARA BAYAR							TOTAL
		U	SKTM	JMKSDA	BPJS	KIS	DINSOS	PT	
1	Penyakit Dalam	187	34	46	1114	237	2	0	1620
2	B e d a h	331	54	52	2590	48	3	54	3132
3	Kesehatan Anak	273	159	0	770	1	0	0	1203
4	Obstetri	159	13	79	1283	0	3	0	1537
5	Ginekologi	17	5	17	780	0	0	0	819
6	S a r a f	80	50	1	431	0	2	1	565
7	THT	30	5	3	184	0	0	0	222
8	M a t a	32	3	1	137	0	0	0	173
9	Kardiologi	21	4	2	918	0	0	0	945
10	Paru-paru	73	42	1	717	0	0	0	833
11	Perinatologi	56	16	63	831	3	1	0	970
12	Pinang Masak	152	0	1	664	0	0	1	818
13	Mayang Mangurai	107	0	0	573	0	0	2	682
14	Kelas I	104	0	0	1512	0	0	13	1629
15	Kelas II	124	0	6	1675	0	0	3	1808
	TOTAL	1746	385	272	14179	289	11	74	16956

Sumber: Bagian Rekam Medis RSUD Raden Mattaher Jambi

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat serta disimpulkan bahwa jumlah data pasien BPJS total keseluruhan 14.179 pasien dari total keseluruhan pasien sebanyak 16.956 pasien. Maka, rumah sakit ini selalu berusaha untuk memberikan kepuasan terhadap pasien.

Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi belum optimal khususnya dalam pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS.¹⁰ Hal ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan pelayanan rumah sakit terhadap pasien pengguna BPJS.¹¹

Keluhan dari pasien pengguna BPJS, antara lain: 1) Biaya pengobatan yang tidak ditanggung full oleh BPJS; 2) Pasien pengguna BPJS harus menunggu lama

¹⁰ Hasil observasi pada hari Rabu 02 Juni 2021

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak. Ahmad selaku pengguna layanan BPJS di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada hari Rabu 02 Juni 2021, pukul 13.40 WIB



dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi masih

memiliki kekurangan.¹² Hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan dr. Rudi, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan pasien BPJS di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi masih terkendala beberapa hal, khususnya klaim asuransi BPJS tersebut. Mengenai sarana dan prasarana, masih terdapat beberapa kendala lain seperti beberapa kamar rawat inap yang tidak berfungsi dengan baik.”¹³

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di RSUD Raden Mattaher Jambi guna mengetahui kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut, telah sesuai standar atau belum. Maka dari judul proposal penelitian ini adalah **“Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi Terhadap Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, mengingat luasnya kajian yang akan diteliti dan terbatasnya waktu dalam melakukan penelitian. Maka, penulis memberikan batasan penelitian pada layanan rawat inap bagi pasien yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah, antara lain:

¹² Hasil wawancara dengan ibu Agustina, B.Sc selaku Kasubbag Umum dan Humas di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada 02 Juni 2021, pukul 16.50 WIB

¹³ Hasil wawancara dengan dr. Rudi selaku dokter di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada 02 Juni 2021, pukul 15.40 WIB



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

1. Bagaimana kualitas layanan Administratif rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi?
2. Apa saja kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas layanan rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi?
3. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui kualitas layanan administratif rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas layanan rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.
- c. Mengetahui upaya-upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS.

2. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat untuk berbagai pihak, yaitu:

- a. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi, semoga dapat menjadi referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.



- b. Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, semoga menjadi khasanah pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melaksanakan penelitian lebih komprehensif.

E. Kerangka Teori

Teori adalah alur penalaran sebagai seperangkat konsep, definisi dan proses yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan, meramalkan, dan pengendalian terhadap suatu gejala.

Sedangkan, kerangka teoritis didefinisikan sebagai suatu model konseptual tentang adanya hubungan teori di masing-masing faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting untuk sebuah masalah.¹⁴ Kerangka teori merupakan uraian ringkas tentang teori yang akan digunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian.

Penulis menggunakan beberapa teori sebagai berikut:

1. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Kata publik berasal dari Bahasa Inggris yakni “*public*” yang berarti masyarakat.¹⁵

Kata tersebut sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia menjadi publik yang berarti orang banyak, umum, dan masyarakat.¹⁶ Kata lain yang juga

¹⁴ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), h. 91

¹⁵ Andri Wicaksono, *Kamus Lengkap 800 Milliard*, (Jakarta: Pustaka Ilmu, 2007), h. 227

memberi arti pada kata publik adalah kata “*koinon*” yang berasal dari bahasa Yunani dan diadopsi ke dalam bahasa Inggris menjadi *common*.

Pelayanan publik menjadi unsur terpenting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam kehidupan masyarakat manapun.¹⁷ Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok, atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Kotler dan Sampara Lukman menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan juga berarti suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁸

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”¹⁹

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas–fasilitas umum, baik jasa maupun non

¹⁶ Tanti Yuniar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Agung Media Mulia, 2007), h. 495

¹⁷ Rozy Afrial J, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*, Vol. 16, No. 2, (Depok: Universitas Indonesia, 2009), tersedia dalam <http://journal.ui.ac.id/index.php/ibb/article/view/609/594> (Diakses pada 18 April 2021, pukul 23.00 WIB).

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 4-5

¹⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelembagaannya.²⁰

Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pe-layanan publik tersebut yang dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang telah direncanakan dan difasilitasi oleh pemerintah.

²⁰ Ahmad Ainur Rohman dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Malang: Averroes Press, 2010), h. 3



c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi terbesar dan terpenting sebagai penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Secara umum pelayanan publik terbagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif.
- 2) Pelayanan Barang
- 3) Pelayanan Jasa.²¹

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003

²¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik

yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:²²

- 1) Kesederhanaan;
- 2) Kejelasan;
- 3) Kepastian waktu;
- 4) Akurasi;
- 5) Keamanan;
- 6) Tanggung jawab;
- 7) Kelengkapan sarana dan
Kemudahan akses;
edisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- 8) Kenyamanan.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah upaya memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan secara profesional. Pemberian pelayanan ini akan memberikan kesan kepada pengguna jasa, sehingga mereka akan terus datang untuk memakai layanan tersebut.

Dengan demikian, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah

²² Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.

suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pengguna. Adapun penjelasan mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis, antara lain:²³

- 1) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting;
- 2) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat;
- 3) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan;
- 4) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan;
- 5) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra;
- 6) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas; dan
- 7) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

6. Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam mengembangkan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam menyusun konsep pelayanannya. Konsep pelayanan prima, antara lain:

- 1) Kemampuan (*ability*);
- 2) Sikap (*attitude*);
- 3) Penampilan (*apperance*);
- 4) Perhatian (*attention*);
- 5) Tindakan (*action*); dan

²³ Atep Adyra Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003) h. 27



6 Tanggung jawab (*accountability*).

F. Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung penelitian yang baik, maka penulis berusaha untuk melakukan analisis lebih awal terhadap karya-karya yang mempunyai relevansi terhadap topik yang akan penulis teliti. Adapun karya-karya tersebut, antara lain:

Bayu Yustisia (13.321.0225), dengan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia** (Studi di Puskesmas Mojowarno Jombang Jawa Timur).” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 56 lansia dan yang menjadi sampel sebanyak 49 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lansia yang berkunjung ke Puskesmas Mojowarno menunjukkan persentase sebesar 38,8% tidak puas dan 61,2% puas terhadap pelayanan petugas kesehatan.²⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah untuk meneliti kualitas pelayanan. sedangkan, perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah fokus penelitian, penggunaan metode penelitian, objek dan subyek yang akan diteliti.

Saribulang Sultan (E211 14 013), dengan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah**

²⁴ Bayu Yustisia, *Skripsi: Kualitas Pelayanan Puskemas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskemas Mojowarno Jombang Jawa Timur)*, (Jombang: Prodi S1 Keperawatan STIKES Insan Cendikia Medika, 2017) tersedia dalam [http://repo.stikesicme-jg.ac.id/149/1/SKRIPSI %20BAYU%20YUSTISIA%20133210225.pdf](http://repo.stikesicme-jg.ac.id/149/1/SKRIPSI%20BAYU%20YUSTISIA%20133210225.pdf) (Diakses pada 18 April 2021, pukul 13.25 WIB)

(RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 22 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone secara umum sudah berjalan baik, meskipun masih ada beberapa hal yang mesti di perbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas administrasi yang masih baru, Kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administarsi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk ditingkatkan lagi.²⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah untuk meneliti kualitas pelayanan bpjs dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah objek dan subyek yang akan diteliti.

Rully Dedy Setiawan (D1106544), dengan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas”** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif,. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah untuk meneliti kualitas pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan, perbedaannya adalah fokus peneltian, objek, dan subyek yang akan diteliti.

²⁵ Saribulang Sultan, *Skripsi: Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*, (Bone: Prodi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2018), tersedia dalam http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YjRiNTgzZjJlMmZhODlkMWEwMDI1NDc4OTcNjNEyTViMmJlMTkxNA==.pdf (Diakses pada 18 April 2021, pukul 13.25 WIB)

BAB II METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif yang memperhatikan humanisme atau individu manusia dan perilaku manusia merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia terpengaruh pada aspek-aspek internal individu. Aspek internal tersebut seperti kepercayaan, pandangan politik, dan latar belakang sosial dari individu yang bersangkutan.²⁶

Metode kualitatif menurut Sandu Siyoto dan Ali Sodik adalah metode penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.²⁷ Sedangkan menurut Lexy J. Moeloeng, metode kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengungkap fenomena secara holistik dengan cara mendeskripsikan melalui bahasa non-numerik dalam konteks paradigma ilmiah, seperti persepsi, perilaku, motivasi, dan tindakan.²⁸

²⁶ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/Memahami-Metode-Penelitian-Kualitatif.html>

²⁷ Sandu Siyoto dan M. Ali sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 28

²⁸ Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2017), h. 26

Berdasarkan teori penelitian yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengungkap fenomena secara holistik atau alamiah dengan penekanan pada aspek pemahaman secara mendalam.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi yang berlokasi di Jl. Letjen Suprpto, No. 31, Telanaipura, Kota Jambi, Provinsi Jambi. Waktu penelitian dimulai pada tanggal 21 Juni hingga 22 Juli 2021. Adapun alasan penulis melakukan penelitian di tempat ini, yakni:

- a. Kemudahan akses komunikasi dengan pegawai RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi;
- b. Tenaga dan waktu memungkinkan.

C. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data penelitian yang secara langsung dikumpulkan oleh penulis dari informan pertama.²⁹ Menurut Sugiyono (2016) Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Sederhananya, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Sedangkan Menurut Sanusi (2021) Data primer adalah suatu data yang pertama kali dikumpulkan serta ditulis

²⁹ Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), h. 39

oleh peneliti. Artinya, data primer merupakan data utama di dalam sebuah penelitian.

Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah informasi-informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dengan pegawai RSUD Raden Provinsi Jambi Mattaheer dan masyarakat yang sedang menggunakan jasa pelayanan BPJS.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, tapi telah berjenjang dari sumber kedua dan ketiga. Data ini juga dikenal sebagai data pendukung atau pelengkap data utama.³⁰ Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Sedangkan menurut Arikunto (2013) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer dapat memperkaya data primer. Menurut Sanusi

³⁰ Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, (Jakarta: Referansi, 2013), h.

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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



(2012) Data sekunder merupakan data yang sudah disediakan dan dikumpulkan oleh pihak lain di luar instansi yang sedang diteliti.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dan tulisan yang berhubungan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Wawancara (*interview*). Wawancara (*interview*) atau sering disebut dengan kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.³¹ Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung guna memperoleh informasi yang ingin diketahui oleh pewawancara. Penggunaan teknik wawancara dalam penelitian ini guna memperoleh data dari subyek penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien BPJS, kendala-kendala dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS.
2. Observasi (*observation*). Observasi (*observation*) adalah metode yang melibatkan peneliti untuk melakukan pengamatan langsung terhadap obyek

³¹ Suyono Arikunto, *Cara Dahsyat Membuat Skripsi*, (Madiun: Jaya Star Nine, 2013), h. 81

dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki.³²

3. Dokumentasi (*documentation*). Dokumentasi (*documentation*) adalah mencari data mengenai hal-hal atau menyelidiki benda-benda seperti buku, majalah dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.³³ Dalam penelitian ini, metode dokumentasi yang digunakan Penulis adalah bukti-bukti (gambar, tulisan, dan suara) terhadap objek penelitian.

E. Analisis Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dan komprehensif yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.³⁴ Caranya ialah dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh khalayak.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya dalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Bog dan sebagaimana dikutip oleh sugiyono analisis data adalah mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain.

³² Ibid

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penulisan Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 201

³⁴ Op.cit, Sugiyono, h. 244

Analisis data dilakukan dengan menguji kesesuaian antara data yang satu dengan data yang lain. Fakta atau informasi tersebut kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna. Analisis data merupakan langkah yang terpenting dalam suatu penelitian. Data yang telah diperoleh akan dianalisis pada tahap ini sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles and Huberman. Menurut Miles and Huberman di dalam buku Sugiyono mengemukakan bahwa “aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data nya sudah penuh.

Adapun analisis data kualitatif adalah bersifat induktif artinya analisis ini berdasarkan dari data yang telah di peroleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.³⁵ Umumnya teknik analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (penarikan kesimpulan).

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan dan suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir. Teknik menganalisis data reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Setelah data direduksi

³⁵ Ibid, h. 225

maka akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data.

1. Penyajian Data

Penyajian data adalah usaha merangkai informasi yang terorganisir dan tersusun dalam upaya menggambarkan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data adalah bentuk pengemasan suatu data secara visual sedemikian sehingga data lebih mudah dipahami. Tanpa ada penyajian yang tepat, seorang peneliti akan kesulitan untuk menganalisis hasil akhir penelitian. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, maupun grafik.

2. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan menggambarkan yang utuh dari objek yang diteliti dari obyek penulisan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan penulisan dan penyusunan serta pemahaman tentang penelitian ini, sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah penulisan tentukan sebelumnya, maka terlebih dahulu di tentukan susunan dan sistematika penulisan yakni sebagai berikut. Untuk memudahkan penulisan dan penyusun serta pemahaman tentang skripsi ini, maka penulisan melakukan susunan dan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, dan Tinjauan Pustaka.

Bab II Metode Penelitian, terdiri dari: Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Sistematika Penulisan dan Jadwal Penelitian.

Bab III Gambaran Umum, terdiri dari: Sejarah dan Letak Geografis RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, Visi Misi dan Moto RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, Struktur Organisasi RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, Sarana dan Prasarana RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.

Bab IV Pembahasan dan Hasil Penelitian, terdiri dari: Kualitas layanan rawat inap bagi pasien BPJS di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, Kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas layanan rawat inap bagi pasien

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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BPJS di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, dan Upaya-upaya yang dilakukan Pihak RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS.

Bab V Penutup, terdiri dari: Kesimpulan dan Saran.

G. Jadwal Penelitian

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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi



No	Uraian Kegiatan	Tahun Ajaran 2022/2023																															
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari			
		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	2	3	4
1.	Pengajuan judul																																
2.	Penyusunan Proposal																																
3.	Penetapan Seminar Proposal																																
4.	Seminar Proposal																																
5.	Pebaikan Proposal																																
6.	Pembuatan Skripsi																																
7.	Agenda dan Ujian Skripsi																																
8.	LPenjilidan																																

Cipta Dilindungi Undang-Undang
 orang menunggi sebagai-Undang
 Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
 Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 orang memperbanyak sebagai dan di tipesel karyo tulis ini dalam bentuk digital dan elektronik tanpa izin UIN Sunha Jambi
 UIN Sunha Jambi
 State Islamic University of Sultan Thaha Saifuddin

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan RSUD Raden Mattaher Jambi

RSUD Jambi berdiri pada tahun 1948 dengan tipe C dan bergabung dengan Dinas Kesehatan Tentara (DKT). Pada tanggal 19 November 1972 dipindahkan ke Jl. Letjen Soeprato no.31 Telanaipura Jambi. Rumah sakit ini dibangun di atas tanah seluas 75.000 M² dengan luas bangunan + 28.163 M². Rumah Sakit Daerah Umum Raden Mattaher Provinsi Jambi semula namanya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Provinsi Jambi, dan kemudian pada bulan November 1999 bertepatan dengan Hari Kesehatan Nasional 1999, rumah sakit ini diberi nama salah seorang Pahlawan Jambi yaitu Raden Mattaher.

RSUD Raden Mattaher merupakan rumah sakit kelas non pendidikan dengan kapasitas 311 tempat tidur. Pada bulan November 2009 statusnya berubah menjadi tipe B pendidikan. Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah (PERDA) No.10 Tahun 2001 tentang RS Unit Swadana maka sejak Januari 2002 RSUD Raden Mattaher Jambi berlaku sebagai RS Unit Swadana.

Berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi, sebagai pengganti Perda No.13 Tahun 1994. Kedudukan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi merupakan Lembaga Taknis Daerah sebagai unsur penunjang Pemerintah Daerah, dipimpin oleh seorang Direktur dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Rumah Sakit Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi adalah milik pemerintah Provinsi yang secara pasti wajib menjalankan fungsi sosialnya terutama pelayanan bagi keluarga kurang mampu / miskin. Sedangkan pengelolaannya dilakukan dengan prinsip bisnis agar RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi mampu mandiri, paling tidak rumah sakit yang mampu membiayai diri sendiri pembiayaan operasionalnya dana tidak membebani pemerintah Provinsi. Untuk memenuhi permintaan masyarakat dan kebutuhan pendidikan, dan sesuai dengan standar Rumah Sakit telah memenuhi standar Akreditasi Rumah Sakit dan dinyatakan LULUS.

B. Letak Geografis RSUD Raden Mattaher Jambi

Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi ini bertempat di Jl.Letjen Suprpto 31, Jambi, Kota Jambi, Indonesia. Rumah sakit ini dibangun diatas tanah seluas 75.000 M² dengan luas bangunan + 28.163

M.RSUD Raden Mattaher Jambi berbatasan dengan:

Utara : Jl. Dr. Syahril Rahman Selatan: Jl. MTHaryono

Timur dan Barat : Jl. Letjen Soetoyo⁴²

C. Visi, Misi dan Moto

1. VISI

⁴²Dokumentasi, *Sejarah RSUD Raden Mattaher Jambi*, 2021

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Tahun 2016 – 2021 adalah



“Rumah Sakit Pilihan Dengan Pelayanan Kesehatan Paripurna dan Rumah Sakit Pendidikan yang Berkualitas”.

a. “Rumah Sakit Pilihan” Mempunyai arti bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi merupakan pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.

b. “Dengan pelayanan Kesehatan Paripurna” Mempunyai arti bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi mampu memenuhi berbagai permintaan pelayanan kesehatan dari masyarakat secara langsung maupun rujukan untuk itu akan berusaha meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia secara berkelanjutan dan melengkapi peralatan medis dan non medis untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.

c. “Rumah sakit pendidikan yang berkualitas” Mempunyai arti bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi mampu menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang berkualitas. Dalam rangka menuju Rumah Sakit tersebut maka nilai – nilai seperti profesionalisme, kejujuran, keterbukaan, kebersamaan, kerendahan hati, kesediaan melayani, kerja keras, loyalitas, bertanggung jawab, empati harus merupakan nilai – nilai dasar yang harus diemban oleh seluruh elemen yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi.

2. MISI

merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai, karena itu dengan adanya pernyataan misi menjadikan organisasi itu ada, baik fisik maupun aktifitasnya. Berdasarkan pengertian misi tersebut diatas, Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi, merumuskan misinya sebagai berikut :

1. Mengembangkan pelayanan kesehatan unggulan dan paripurna serta memberikan pelayanan Kesehatan individu yang berkeadilan sesuai standar.
2. Mewujudkan kecukupan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan untuk menjamin kepastian pelayanan dan pendidikan kesehatan.

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 Sunthaha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthaha Jambi



3. Mengembangkan kompetensi dalam sikap, perilaku, keterampilan dan ilmu pengetahuan seluruh Sumber Daya Manusia secara berkesinambungan sesuai standar kompetensi nasional dan internasional.
4. Menyelenggarakan administrasi dan pengelolaan keuangan secara transparan, akuntabel dan terintegrasi serta mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang terintegrasi.
5. Mewujudkan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher sebagai Rumah Sakit Pendidikan yang terakreditasi melalui penyelenggaraan pendidikan, pelatihan dan penelitian untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang berkualitas.

3. MOTO

Kesembuhan paripurna adalah pengabdian kami Disiplin kerja keras adalah dasar karya kami Pengembangan ilmu teknologi kedokteran dan perawatan adalah cita-cita kami.

D. NILAI—NILAI DASAR

1. Kejujuran Dalam bertindak senantiasa menjunjung tinggi kejujuran dan bekerja ikhlas dan tidak untuk kepentingan diri sendiri.
2. Keterbukaan dalam mengemukakan dan memberikan pendapat
3. Kebersamaan dalam pelayanan dengan mengutamakan keluasaan pelanggan.
4. Kerendahan Hati Bersikap dan berbudi bahasa yang santun dalam pelayanan
5. Kesiediaan melayani Selalu berusaha memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan ikhlas
6. Kerja Keras Memiliki kesungguhan kerja dalam melaksanakan tugas.
7. Loyalitas Dengan keterbatasan sumber daya yang ada bekerja keras dengan sungguh-sungguh dan ikhlas.
8. Bertanggung jawab Selalu memberikan pelayanan yang terbaik serta dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kemampuan/standar profesi yang ada.

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 Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



E. KEBIJAKAN UMUM

Kebijakan umum RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi adalah : Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna, dengan mengutamakan upaya pengembangan, pemeliharaan, yang dilakukan secara terpadu dengan melaksanakan peningkatan upaya pencegahan dan pelayanan yang bermutu, serta melaksanakan upaya rujukan dan dapat dipergunakan sebagai tempat pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan bagi tenaga dibidang kesehatan. Upaya pelayanan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi meliputi:

1. Pelayanan medis
2. Pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Pelayanan kesehatan pencegahan (Promosi kesehatan)
5. Pelayanan kesehatan pemulihan
6. Pelayanan rujukan
7. Pelayanan sosial
8. Pengembangan sumberdaya manusia
9. Pelayanan administrasi dan keuangan

F. Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi

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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Tabel 2.1

Sarana yang dimiliki RSUD Raden Mattaher Jambi.

No	Nama Gedung
1	Adminitrasi Jenazah
2	Kamar Jenazah
3	Gudang Medis dan Non Medis
4	Workshop
5	Exs. Jamsostek
6	IPL
7	Rumah IPL
8	Ruang Genset 2
9	Rumah incinerator 1
10	Masjid
11	Apotik Pelengkap
12	Gedung Poli
13	Instalasi IGD/OKE
14	Rumah Genset 1
15	Rawat Inap Kelas III Gedung Endang
16	Instalasi OKA dan ICU
17	Oksigen Central

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 Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

18	Rawat Inap Pav. NH
19	Rawat Inap Kelas III Bedah dan Interne
20	Rawat Inap Neorologis dan THT/Mata
21	Rawat Inap kelas I dan II
22	Rawat Inap VIP MM/PM
23	Forensik
24	Instalasi CSSD
25	Instalasi Laundry
26	Instalasi Gizi
27	Hostel
28	Diklat/MRI
29	Area Lobby/ Operator/ Bank 9/ Loker Karcis
30	Akreditasi
31	ASKES/ MR Rawat Jalan
32	Gedung CMU
33	Parkir Ambulance
34	Selaras Penghubung/ Raam
35	Exs. Teratai/ Renc. Hemodialisa
36	Gudang Medis
37	Depo Obat Farmasi
38	Eks. Gizi
39	Instalasi SARPRAS
40	Bank Darah/ Eks. OKA/ Poli Bedah dan Apotik
41	Poli Bedah Baru
42	Gedung Kantor RSUD Raden Mattaher Jambi

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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang: UIN Suntho Jambi

Beberapa ruangan terbuka yang disediakan untuk ruang tunggu keluarga pasien seperti pasien yang di ICU, Kebidanan, Kamar Operasi dan lain-lain yang tersedia pada RSUD Raden Mattaher Jambi.

G. Struktut Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi

1. Tugas

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.

2. Fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanankesehatan.
- b. Pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidangl pelayanankesehatan.
- c. Penyusunan rencana dari program, monitoring, evaluasi dan pelaporan dibidangl pelayanankesehatan.
- d. Pelayanan medis.
- e. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis.
- f. Pelayanan keperawatan.
- g. Pelayanan rujukan.
- h. Pelaksanaan pendidikan dan lpelatihan.
- i. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat
- j. Pengelolaan keuangan danakuntansi.

- k. Pengelolaan urusan sumber daya manusia, hokum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana, serta rumah tangga, perlengkapan dan umum.
- l. Pelaksanaan tugas lain yangl diberikan oleh gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

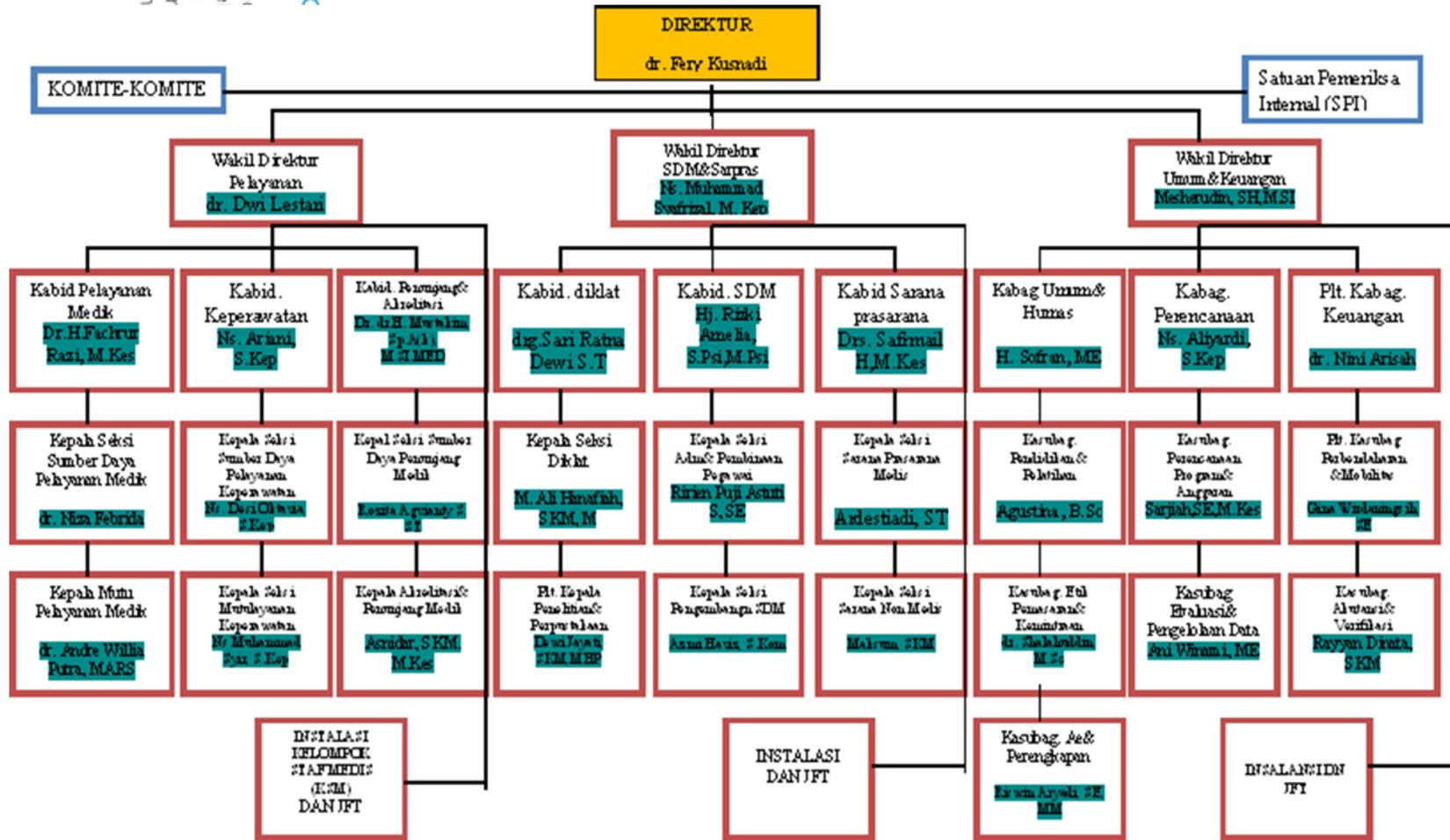


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi UIN
 1. Dilarang mengutip se
 a. Pengutipan hanya
 b. Pengutipan tidak r
 2. Dilarang memperban



UIN Sunan Gunung Djati
 of Sunthan Thaha S
 imber asli:
 poran, penulisan kritik atau tir
 N Suntha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Kualitas layanan Administratif rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar dalam pelayanan publik, sehingga harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Di era sekarang ini pemerintah Indonesia sudah menerapkan pelayanan kesehatan yang bahkan sudah dapat menjangkau semua golongan sampai kepada masyarakat yang kurang mampu melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan adanya kartu jaminan kesehatan tersebut berarti pemerintah sudah memprioritaskan masyarakat yang memang sangat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tengah mahalnnya biaya kesehatan sekarang ini. Namun, pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS masih mengalami berbagai kendala seperti pengurusan administrasi yang begitu panjang, kesulitan mendapatkan kamar rawat inap karena kamar untuk peserta BPJS sering penuh, ada obat-obatan yang tidak dijamin oleh BPJS sehingga peserta harus menanggung sendiri, peserta BPJS kadang masih harus membayar kelebihan plafond, jika tidak dibayar maka pihak rumah sakit kurang melayani.

Berdasarkan teori pada bab I ada 10 prinsip pelayanan publik yang harus di penuhi. Penulis menguraikan pelaksanaan prinsip ini di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Pelayanan di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dituntut mempunyai prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah,



lancar, cepat tepat, tidak berbelit-belit sehingga pasien dapat memahami dan dapat melaksanakan yang telah dijelaskan oleh pihak rumah sakit. Setiap instansi kesehatan memiliki alur untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan ibu Nur selaku kepala ruangan VIP RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi menyatakan sebagai berikut:

“Pertama kunjungan, pasien BPJS harus mempunyai rujukan dari puskesmas/ klinik terdekat, setelah pasien berada di Rumah Sakit langsung menuju ke bagian administrasi pendaftaran, setelah itu menuju ruang BPJS dan pasien mendapatkan SEP (Surat Eligibilitas Peserta) sebagai dokumen yang menyatakan bahwa peserta dirawat dengan biaya BPJS kesehatan. BPJS bisa dipakai ketika pasien ada kontrol ulang, bukan kunjungan pertama, kedua atau ketiga.”⁴⁸

Adapun hasil wawancara dengan ibu Nur tentang pelayanan administratif pasien NON BPJS di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi Sebagai Berikut:

“Pada Pasien Non BPJS Pihak Rumah Sakit menanyakan kepada pasien terkait penyakit apa yang dialami pada pasien. Jika sudah diketahui, pihak rumah sakit menanyakan identitas pasien NON BPJS untuk di data. PasienNON BPJS membayar ke bagian kasir untuk jumlah penanganan biaya kemudian mendapatkan kartu kuning untuk mendapatkan resep dari rumah sakit. Pelayanan administrasi antara BPJS dan NON BPJS tentu berbeda, jika pasien BPJS tidak mendapatkan rujukan dari puskesmas maka pihak Rumah Sakit tidak menerima pasien tersebut. Dalam pelayanan RSUD Raden Mattaher, pasien BPJS maupun NON BPJS tetap dilayani dengan sama, tidak ada perbedaan antar BPJS dan NON BPJS.”⁴⁹

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 sebagaimana dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

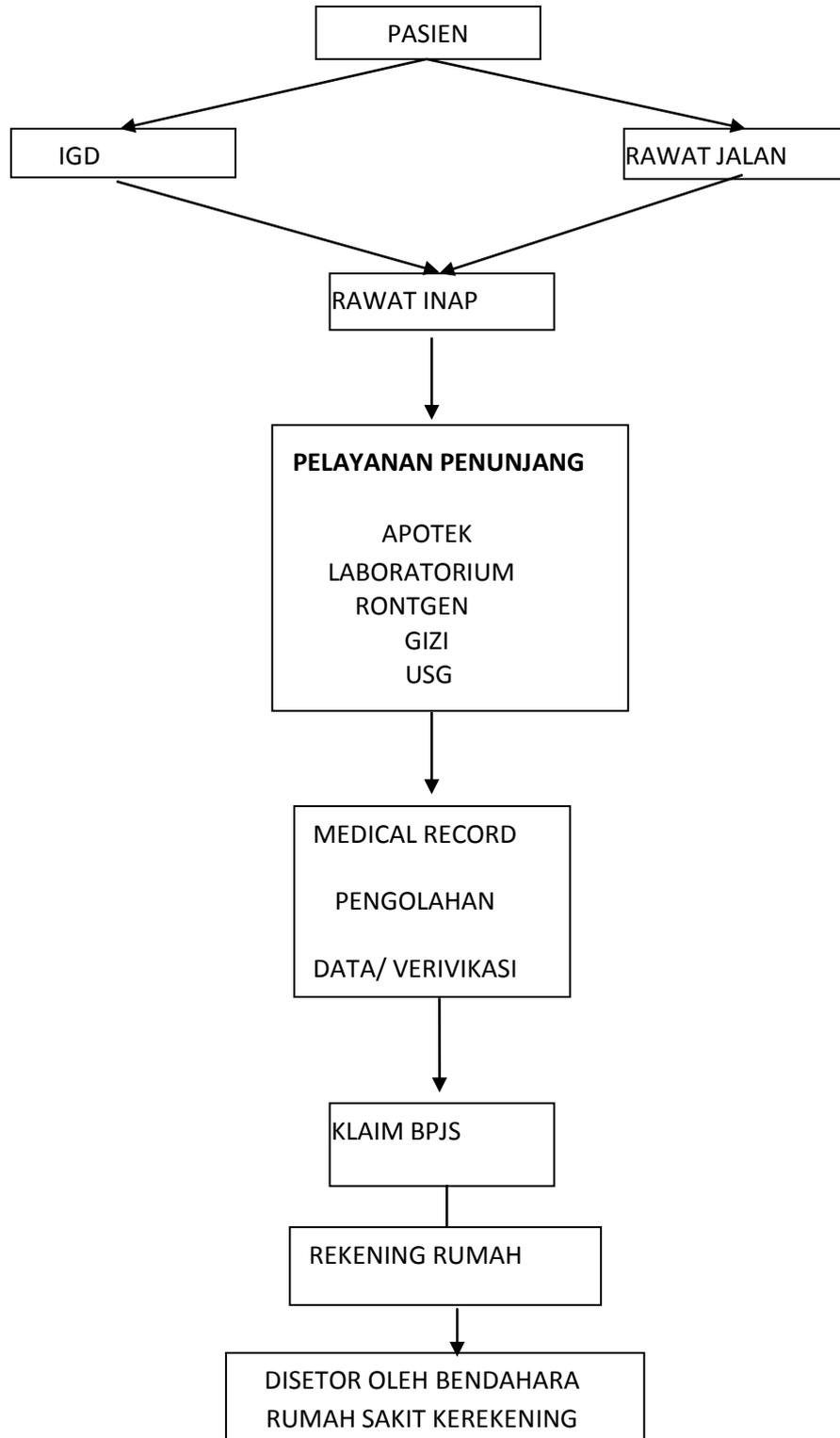
Berdasarkan alur pasien BPJS juga sudah ditetapkan dan di sosialisasikan dalam bentuk banner di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, seperti terlihat dalam bagan berikut ini:

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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

⁴³ Wawancara dengan Nur selaku kepala Ruangan VIP RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tanggal 23 September 2022, pukul 10.00 WIB.

⁴⁴ Wawancara dengan Nur selaku kepala Ruangan VIP RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tanggal 23 September 2022, pukul 10.00 wib.

Alur BPJS RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

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



Adapun perbedaan pelayanan dari segi administrasi di rumah sakit Raden Mattaher Provinsi Jambi masyarakat pengguna BPJS dengan masyarakat NON BPJS.

Tabel 2.2 Perbedaan pasien BPJS dan NON BPJS.

NO	Aspek pelayanan	Pasien BPJS	Pasien NON BPJS
1	Pendaftaran	Pasien yang berobat dari tingkat satu harus mendapatkan rujukan dari puskesmas/klinik	Pasien umum tidak perlu adanya surat rujukan terlebih dahulu dari puskesmas/klinik
2	Administrasi	Proses pembayarannya : Pasien di layani dulu, tidak ditarik pembayarannya tetapi pegawai BPJS di rumah sakit tersebut yang melaporkan ke kantor BPJS lalu diproses melalui rekening.	Pasien di layani terlebih dahulu, kemudian langsung melakukan pembayaran secara tunai ke pihak rumah sakit

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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

3	Jenis dan kelas layanan	Ditempatkan ruangan sesuai kelas yang dibayar setiap bulannya oleh pasien	Mendapatkan ruangan sesuai yang di inginkan oleh pasien
4	Biaya	Pasien menggunakan biaya BPJS yang di bayar setiap bulan	Pasien menggunakan uang pribadi langsung ke kasir Rumah sakit
5	Ruangan	Pasien ditempatkan sesuai dengan kelas BPJS yang dipilih	Pasien di tempatkan sesuai yang di inginkan

Keterangan tersebut sudah jelas bahwa memang RSUD Raden Mattaher sudah memberikan pelayanan sebagaimana yang masyarakat butuhkan. Baik itu pelayanan pasien BPJS kesehatan, ataupun pasien yang tidak menggunakan kartu jaminan kesehatan apapun dan juga masyarakat yang menggunakan kartu jaminan kesehatan seperti BPJS kesehatan dan lain-lain. Tinggal bagaimana masyarakat sendiri yang memberikan persepsi maupun pandangan mengenai pelayanan di RSUD Raden Mattaher tersebut.

Tapi ketika wawancara dengan pasien ternyata ada pasien yang belum paham prosedur. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Heri selaku pasien di rumah sakit Raden Mattaher Provinsi Jambi, sebagai berikut:

Prosedur rumah sakit ini sudah sangat jelas, hanya saja cara





menjelaskan kepada orang awam ini yang membuat kebanyakan orang tidak mengerti, harus ada arahan-arahan lagi untuk kami yang kurang tahu tentang alur pendaftarannya.⁵⁰,

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa prosedur yang dijelaskan oleh pihak rumah sakit sudah sangat jelas dan tata cara melayani pasien dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, dan sopan. Terdapat banner di bagian ruang pendaftaran. Hanya saja, untuk usia orang tua yang kesulitan memahami maksud dari penjelasan rumah sakit. Seharusnya pihak rumah sakit meningkatkan sosialisasilagi terhadap masyarakat.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi harus jelas antara dari pihak rumah sakit dan pihak BPJS kesehatan. Pihak RSUD Raden Mattaher menjelaskan biaya pelayanan serta tata cara pembayaran kepada pasien. Hasil wawancara dengan ibu Nur selaku kepala ruangan VIP RSUD Raden Mattaher menyatakan sebagai berikut:

⁴⁵ Wawancara dengan Heri selaku pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tanggal 24 September 2020, pukul 14.00 WIB.



“BPJS itu merupakan asuransi yang dikelola pemerintah dalam pembayarannya BPJS ada yang mandiri dan KIS (Kartu Indonesia Sehat) BPJS mandiri pembayarannya berdasarkan premium kelasnya yang di ikuti, sedangkan yang KIS itu di bayar oleh pemerintah dan pasien NON BPJS itu umum yang pembayarannya langsung di kasir melalui biaya pribadi.”⁵¹

Dari keterangan tersebut sudah jelas ada perbedaan bahwa pembayaran kartu BPJS dengan NON BPJS memang memiliki perbandingan yang mana BPJS dilakukan pemayaran setiap 1 bulan sekali di kantor BPJS dan pembayarannya berdasarkan masing-masing kelas, sedangkan NON BPJS pembayarannya menggunakan biaya pribadi

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh salah seorang pengguna kartu BPJS Wati, sebagai berikut:

“Saya cukup jelas dengan petugas pihak rumah sakit mengenai administrasi, dari pertama kali masuk pihak rumah sakit sudah menjelaskan kepada pasien sesuai dengan kelasnya masing-masing yang setiap bulannya dibayar oleh pasien BPJS. Kartu jaminan atau BPJS itu memang membantu kita, tapi proses pengurusan berkas itu yang bikin kita

“Saya merasa pihak rumah sakit sudah tepat waktu kepada pasien mengenai penyakit yang diderita pasien, dan dokter memberi tahu sehari sebelum kepulangan pasien.”⁵³

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



3. Kepastian Waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan kepada pasien yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit. Salah satunya mengenai penderita penyakit yang dialami pasien, pihak rumah sakit sudah menentukan pasien pulang saat kondisi pasien sudah dikatakan sembuh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan siti selaku pasien di RSUD

Raden Mattaher, sebagai berikut :

Tetapi, ada dari beberapa pasien yang merasa kurang jelas dengan waktu pelayanan RSUD Raden Mattaher yang telah diberikan. Berikut hasil wawancara dengan ratna, yaitu:

“Untuk pelayanan yang diberikan sejauh ini sudah bolak balik ke Rumah Sakit inibelum terlalu cepat, tidak diabaikan juga. Tapi belum terlalu bagus juga. Untuk respons sudah lumayan baik. Kunjungan dokter juga setiap hari adakunjungan sama pasien. Menurut saya masih perlu adanya perbaikan dariorangnya agar pelayanan yang diberikan kepada pasien benar-benar baik. Agar tidak ada merasa perbedaan dalam pemberian pelayanan.

⁴⁶ Wawancara dengan Nur selaku kepala Ruangan VIP RSUD Raden Mattaher Kabupaten Provinsi Jambi pada tanggal 23 September 2022, pukul 10.00 WIB.



4.

Akurasi

RSUD Raden Mattaher merekrut tenaga kerja sesuai keahlian yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Pihak pegawai rumah sakit harus memiliki sikap yang sopan santun, komunikasi yang baik. Tenaga kerja di rumah sakit dituntut untuk selalu tepat dan benar dalam melayani pasien, dalam pemberian ruang perawatan pasien, pemasangan infus pasien, serta pemberian obat pasien harus benar sesuai penyakit pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien Rosita RSUD Raden Mattaher sebagai berikut:

“Perawat disini tidak pernah salah dalam memberikan obat atau infus, obat yang diberikan sudah sesuai. dokter yang menanganipun juga tidak pernah salah.”⁵⁵

5. Keamanan

Keamanan suatu kondisi yang melindungi properti milik RSUD Raden Mattaher, sumber daya manusia RSUD Raden Mattaher, pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun lingkungan RSUD Raden Mattaher dari bahaya pengrusakan dan kehilangan atau akses serta pengguna oleh mereka yang tidak berwenang. Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, keamanan di rumah sakit sudah sangat baik, terdapat keamanan CCTV pada setiap sudut di sekitar rumah sakit.

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 Saifuddin Jambi

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



fasilitas medis yang tidak membahayakan pasien dan pengunjung. Rumah sakit juga terdapat petunjuk jalur evakuasi jika sewaktu-waktu terjadi kebakaran di rumah sakit.

6. Tanggung Jawab

Untuk mencerminkan kepercayaan kepada pasien maka yang perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan adalah tanggung jawab. Sebab tanggung jawab merupakan kewajiban utama untuk melayani kepentingan publik, dan bagaimanapun harus mengedepankan kepentingan dan keselamatan pasien di atas diri pribadi. Dalam penelitian penulis menemukan bahwa petugas medis maupun petugas administrasi dapat dikatakan sangat bertanggung jawab kepada pasien, meskipun banyak kekurangan yang dimiliki RSUD Raden Mattaher, tetapi rumah sakit ini masih dipercaya oleh masyarakat Kabupaten Muaro Jambi untuk memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muslim pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, sebagai berikut :

“Meskipun masih ada kekurangan yang dimiliki rumah sakit, tetapi kami masih percaya dan yakin bahwa semua petugas disini bertanggung jawab kepada pasien yang dilayani. Seperti pada saat saya di rawat satu minggu yang lalu, dokter selalu datang tepat waktu untuk memeriksa saya, perawat setiap pagi, siang, sore, dan malam datang untuk mengecek keadaan saya.”⁵⁶

⁴⁷ Wawancara dengan Wati selaku masyarakat pengguna kartu BPJS RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tanggal 25 September 2022, pukul 16.00 WIB.

⁴⁸ Wawancara dengan siti selaku pasien RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tanggal 24 September 2022, pukul 14.00 WIB.



Dari pernyataan bahwa meskipun RSUD Raden Mattaher milik pemerintah masih memiliki kekurangan mereka tetap percaya bahwa petugas tetap bertanggung jawab kepada pasien, menandakan bahwa RSUD Raden Mattaher memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat. Hal yang sama dikatakan oleh pasien Yadi pasien di RSUD Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi, sebagai berikut:

“Semua petugas menurut saya sangat bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya masing-masing, saat keadaan darurat mereka cepat tanggap dalam melayani.”⁵⁷

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat mengetahui bahwa petugas medis maupun petugas administrasi bertanggung jawab pada pasien, hal tersebut dibuktikan dengan tanggapan dari pasien saat wawancara, mereka menilai bahwa meskipun di RSUD Raden Mattaher masih ada kekurangan, tetapi para petugas tidak pernah melalaikan tanggung jawab nya untuk melayani pasien.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Indikator ini berbicara tentang bagaimana fasilitas yang dapat dilihat di rumah sakit tersebut, dalam memberikan pelayanan

⁵⁷ Wawancara dengan Muslim selaku pasien RSUD Raden Mattaher Jambi pada tanggal 24 September 2022, pukul 14.20 WIB



guna untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Indikator ini adalah bentuk bukti nyata yang ada di rumah sakit, mengenai fasilitas yang mencukupi untuk memberikan yang terbaik kepada pasien agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Fasilitas yang dimaksud seperti fasilitas bangunan gedung, keadaan toilet yang bersih dan lingkungan fisik. Permenkes No. 24 Tahun 2016 dalam pasal 15 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa untuk bangunan rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang fleksibel guna untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi semua pengguna secara mudah, nyaman, aman dan mandiri.⁵⁸

⁵² Wawancara dengan Yadi selaku pasien RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tanggal 24 September 2022, pukul 14.30 WIB.

⁵³ Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2016 tentang *Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit*. Pasal 15 ayat (1) dan (2).

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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Menurut penulis, fasilitas yang disediakan oleh RSUD Raden Mattaher belum memenuhi standar. Hasil observasi yang dilihat ada beberapa ruang pasien yang rusak dan tidak dapat dipakai serta kurangnya kursi untuk ruang tunggu bagi pengunjung pasien. Dalam ruangan pasien tidak disediakan kipas angin sehingga keluarga pasien membawa kipas angin sendiri. Setiap ruangan pasien terdapat wc yang kurang memiliki air dan alat kamar mandi lainnya, serta dalam ruangan pasien ada kasur dan bantal yang jarang diganti.

Tabel 1 : Fasilitas Rumah Sakit berdasarkan yang dibutuhkan

No	Jenis Barang
1	Kursi Tunggu
2	Kasur
3	Bantal
4	Kipas Angin/ AC
5	Air Kamar Mandi
6	Ruang Pasien

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan, dapat diungkapkan pernyataan dari informan, yang pertama dari salah satu keluarga pasien yaitu Heri menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah lumayan baik. Hanya lebih diperhatikan sedikit masalah kebersihan lingkungan rumah sakit dan fasilitas kipas angin disetiap kamar rumah sakit agar pasien merasa nyaman di dalam ruang. Adapun hasil wawancara yang diperoleh sebagai berikut:

“Selama saya menunggu keluarga saya dirumah sakit ini pelayanan



disini cukup baik, hanya saja mengenai fasilitas nya didalam kamar pasien ini kurang nyaman, tidak disediakan kipas angin dalam setiap ruangan.

Mengenai pasien BPJS atau NON BPJS pelayanan sama saja, tidak ada yang dibedakan dari segi pelayanan maupun ruangan.”⁵⁹

Selanjutnya pernyataan dari Ibu Leli keluarga di RSUD Raden Mattaher Jambi menjelaskan sebagai berikut:

“Fasilitas kesehatan seperti ruang kamar dan toilet masih kurang nyaman untuk digunakan. Untuk fasilitas lainnya menurut saya tidak ada masalah, karena isteri saya juga mendapatkan fasilitas dan pelayanan dengan baik. Hanya saja yaitu toilet yang masih kotor, kadang air juga tidak ada, itu yang masih menjadi keluhan untuk fasilitas. Dan juga ruangan yang terlalu panas, tidak disediakan kipas angin, sehingga kita dari keluarga pasien membawa sendiri kipas angin disini.”⁶⁰

8. Kemudahan Akses

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila mempermudah akses kepada seluruh pasien. Unit-unit pelayanan yang disediakan pihak rumah sakit harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat/ pasien, baik akses dari segi waktu dalam hal ini kecepatan waktu petugas pelayanan administrasi, dokter, dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. RSUD Raden Mattaher merupakan instansi yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat di Kabupaten Muaro Jambi, serta salah satu instansi yang menjadi sarana dan prasarana di wilayah Kabupaten kota Jambi dalam mengimplementasikan program jaminan pelayanan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang untuk penyembuhan dan pemulihan bagi pasien,

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

namun pada pelayanannya masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama dari segi waktu, kecepatan dan respon pelayanan yang diberikan oleh staf bagian administrasi dan petugas medis itu sendiri.

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sunan Thaha Saifuddin Jambi

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

⁵⁴ Wawancara dengan Heri selaku keluarga pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi, pada tanggal 24 September 2022, pukul 11.00 WIB.

⁵⁵ Wawancara dengan Leli selaku keluarga pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi, pada tanggal 24 September 2022, pukul 11.00 WIB.



Berdasarkan hasil wawancara dengan Anggi pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi, sebagai berikut:

“Kalau berbicara mengenai ketepatan waktu petugas administrasi dalam melayani menurutku masih kurang cepat dan kurang respon. Saya dari nomor antrian 12 tapi yang dilayani langsung antrian 20 padahal saya antrian dari pagi disitu saya merasa komplain kepada pihak rumah sakit.”⁶¹

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis bahwa kemudahan akses pihak RSUD Raden Mattaher Jambi pada bagian petugas administrasi masih kurang cepat dan kurang respon menandakan bahwa akses untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien masih cenderung sulit mereka dapatkan, hal ini dilihat dari pernyataan yang mengatakan bahwa pasien telah antri dari pagi namun mereka tidak langsung dilayani sesuai dengan nomor antrian yang seharusnya.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Rini pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi, sebagai berikut:

“Kurang memuaskan, petugas kurang cepat dan tanggap dalam pelayanan, anak saya sudah di periksa oleh dokter di dalam ruangan IGD, kemudian alasan mereka ruangan untuk anak-anak sudah penuh. Di sarankan untuk pindah ke rumah sakit lain. Lalu, beberapa menit kemudian saya di panggil kembali bahwa anak saya bisa dirawat dan ada ruangan untuk anak.”⁶²

Dari hasil wawancara di atas peneliti melihat bahwa ketepatan waktu, serta kecepatan respon dari petugas administrasi masih dikeluhkan oleh pasien, hal tersebut menandakan bahwa akses pasien untuk memperoleh pelayanan dengan mudah masih sulit



untuk mereka dapatkan, hal demikian semestinya harus menjadi perhatian dari pihak Manajemen Rumah Sakit, untuk lebih meningkatkan

lagi pelayanan yang seharusnya didapatkan oleh pasien agar tercipta pelayanan yang mudah dan dapat memuaskan pasien.

1. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Indikator ini berbicara tentang bagaimana penanganan dari dokter atau pegawai terhadap pasien. Apakah cepat dan sikap dalam menangani untuk menunjukkan sikap terbaiknya kepada pasien. Permenkes Nomor 4 Tahun 2018 dalam pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa: “setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang aman, bermutu, efektif dan mengutamakan kepentingan pasien”.

Terkait dengan kualitas SDM rumah sakit dalam memberikan pelayanan, sebagian pasien sudah merasa puas dan sebagian lainnya merasa pelayanan masih kurang baik, Ibu Yuni menyatakan:

⁵⁶ Wawancara dengan Anggi selaku pasien RSUD Raden Mattaher Jember pada tanggal 24 September 2022, pukul 14.30 WIB.



⁵⁷ Wawancara dengan Rini selaku kepala pasien Raden Mattaher Jambi pada tanggal 24 September 2022, pukul 14.40 WIB.

“Respons dari tenaga kesehatan juga baik, ramah sekali, sikap merekajuga sudah sangat baik. Secara keseluruhan yang diberikan pihak rumahsakit kepada pasien sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan sudah baik, respons daripegawaimaupun dokternya bagus. Kalau ada kurang-kurang dikit kami sebagaip pasien maklumlah, karena kita kan sama-sama manusia. Punya rasa lelah juga sama. Jadi kalau saya pribadi sih menurut saya lumayanlah.”⁶³

Hasil wawancara dengan Bapak Hadi sebagai berikut:

“Kalau untuk masalah dokter disini sudah lumayan lengkap ya mungkin, dan kalau masalah perawatnya juga baik, mereka sangat mengerti apa yang dikeluhkan pasien. Merawatnya juga tidak bertele-tele, mereka dengansiap untuk memberikan layanan untuk pasien.”⁶⁴

Wawancara dengan pasien yang belum merasa puas atas pelayanan sumberdaya manusia yang diberikan di RSUD Raden Mattaher Jambi antara lain

⁵⁹ Wawancara dengan Hadi selaku pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, pada tanggal 24 September 2022, pukul 12.30 WIB.

wawancara dengan siti keluarga pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi, sebagai berikut :



adanya perbaikan ataupun peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan tujuan agar masyarakat tidak merasa adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Menurut penulis, aspek SDM yang harus ditingkatkan adalah pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap/perilaku (*attitude*) seorang karyawan sehingga mampu melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi harus dikembangkan secara terencana sesuai dengan pengembangan usaha agar menjadi kekuatan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Di rumah sakit

karyawan yang selalu meningkatkan kompetensinya karena teknologi, ilmu pengetahuan tentang layanan kesehatan berkembang sangat pesat dari waktu ke waktu. Adanya peralatan baru, metode perawatan yang berubah. Hal ini juga merupakan tugas pihak rumah sakit agar apa yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik merasa puas.

2. Kenyamanan

Kenyamanan adalah kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan dan harus dipenuhi oleh setiap individu. Pencapaian kenyamanan memberikan kekuatan bagi pasien dalam membentuk sikap terkait kesehatan dirinya. Setelah penulis melakukan observasi, bahwa kenyamanan di RSUD Raden Mattaher sudah dapat dikatakan baik. Rumah sakit memiliki halaman parkir yang luas dan cukup memadai untuk kendaraan yang ada. Pengunjung pasien juga di batasi jumlah orang dan jam untuk berkunjung sehingga pasien tidak merasa terganggu setiap waktunya. Hanya saja kamar pasien yang kurang nyaman karena tidak disediakan kipas angin di setiap ruangan, sehingga pasien membawa kipas

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



angin sendiri. Keadaan kamar mandi yang terkadang tidak terdapat air di setiap ruangan sehingga membuat pasien kurang puas dengan pelayanan kenyamanan yang diberikan oleh pihak RSUD Raden Mattaher.

B. kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas layanan rawat inap bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang di pergunakan antuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, dan mengikuti proses serta prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Manfaat dari adanya pelayanan diantaranya adalah dapat memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, memfokuskan pelayanan kepada masyarakat, dan menjadi komunikasi antara penyedia dan pengguna pelayanan publik. Faktor Kunci Keberhasilan Pelayanan antara lain meliputi kepemimpinan, sumber daya, kelembagaan, pengangguran, dan lain-lain.

Sumber daya merupakan salah satu factor penting dalam proses implementasi suatu program atau kebijakan. Tanpa adanya dukungan dari sumber daya yang memadai, baik itu sumber daya manusia maupun fasilitas, maka layanan prima akan sulit diberikan. Seperti yang dijelaskan pada kualitas pelayanan sebelumnya, terdapat pasien yang mengatakan bahwa kesulitan konsultasi dengan dokter yang ingin ditemui karena jam kerja dokter yang tidak optimal. Terdapat perawat yang kurang baik saat melayani pasien, sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dapat dinilai dari beberapa indicator yaitu standar

pelayanan prima untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari

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

beberapa aspek:⁶²

- a) Daya Tanggap/Respon (*Responsiviness*) adalah Kemampuan Dimensi pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien. Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan Dimensi *responsiveness* / daya tanggap terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan prosedur penerimaan/pendaftaran pasien, kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien, petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, pemberian Informasi penyakit yang mudah dimengerti.
- b) Kenampakan Fisik dan Bukti Langsung/Berwujud (*Tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadaiberkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan menilaipelayanan. Dimensi bukti fisik pelayanan rawat inap pasien BPJS di RSUD Ungaran dalam penelitian ini yaitu kebersihan, kerapian

⁶²Basri Seta, 2011, Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml Berry.
<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1>. Diakses Tanggal 10 November 2022, pukul 19.56 WIB.





petugas, kenyamanan ruangan, kebersihan alat makan dan minum yang digunakan, serta papan penunjuk ruangan.

c) Kehandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Sebuah rumahsakit dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian yang tidak berbelit-belit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan secara cepat dan tepat (Supranto, 2011). Dalam penelitian ini kebutuhan pasien adalah kebutuhan untuk sembuh dari sakit yang dapat dicapai melalui diagnosis yang tepat dan pengobatan yang tepat juga.

d) Empati (*Empathy*) merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas nyaman dan keamanan dan keinginan dokter dan perawat untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien.

e) Jaminan (*Assurance*) adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan

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 dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan.

RSUD Raden Mattaher dikatakan baik tidak hanya dinilai pada kelengkapan fasilitas-fasilitas yang memadai akan tetapi juga keramahan dan ketanggapan petugas terhadap pelayanan kesehatan khususnya penerapan BPJS di Rumah Sakit. Sumber daya manusia (SDM) yang tanggap, cepat serta profesionalisme dalam setiap tindakan akan sangat membantu mewujudkan keberhasilan sistem kesehatan nasional dengan begitu masyarakat akan sangat terbantu dan tidak mengalami kebingungansaat hendak menggunakan layanan di RSUD Raden Mattaher. Sudah saatnya rumah sakit menerapkan sistem rekrutmen sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan benar-benar sesuai dengan standaroperasional yang telah ditetapkan.

Dalam meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia (SDM) di RSUD Raden Mattaher, penulis menyarankan agar perlunya menanamkan nilai-nilai luhur agama dan budaya kepada sumber daya manusia (SDM) di rumah sakit serta menanamkan karakter jiwa sosial an rasa tanggung jawab antar sesama sehingga tidak ada lagi sikap dan perilaku petugas yang kurang profesional sehingga terkesan diskriminasi terhadap pasien yang menggunakan BPJS. Pemerintah seharusnya lebih memperhatikan dan terjun langsung ke lapangan menyaksikan bagaimana

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 sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pelaksanaan BPJS. Perhatian dan rasa tanggung jawab pemerintah juga menjadi kunci berhasilnya sistem kesehatan nasional. Pelatihan-pelatihan serta penunjang lain yang berkaitan dengan BPJS dan cara penerapannya menjadi satu kesatuan yang tetap harus diberikan kepada petugasdi RSUD Raden Mattaher Jambi agar nilai-nilai profesionalisme sumber daya manusia (SDM) dalam menjalankan tugasnya melayani pasien BPJS di RSUD Raden Mattaher dapat terlaksanakan dengan baik.

Layanan RSUD Raden Mattaher yang baik tentunya ditunjang dengan keberadaan peralatan dan perlengkapan pendukung yang prima pula. Jangan sampai ketika pasien membutuhkan, peralatan tersebut tidak tersedia sehingga akan menghambat proses layanan pada pasien. Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas RSUD Raden Mattaher. Ada beberapa ruangan pasien yang mengalami kerusakan, dalam perbaikan ruangan tentunya membutuhkan biaya.

Pihak RSUD Raden Mattaher harus mempunyai pokok dan fungsi untuk memelihara sarana dan prasarana di RSUD Raden Mattaher seperti membuat program kerja pemeliharaan dan perbaikan tahunan dan melaporkannya kepada pimpinan direktur RSUD Raden Mattaher, melakukan koordinasi dan rapat dengan instalasi terkait, RSUD Raden Mattaher sebagai penyedia sarana dan prasarana di RSUD Raden Mattaher, sumber air bersih, sumber listrik PLN, dan Genset, pemeliharaan dan perawatan rutin, perencanaan dan program kegiatan rutin, rujukan dan perbaikan, serta pengawasan fasilitas dan keselamatan kerja.

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 Sunan Kalijaga
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Kalijaga



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 Sunthah Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthah Jambi

Pelayanan pasien BPJS, RSUD Raden Mattaher Jambi sudah menggunakan BPJS online. Jika terjadi kesalahan pihak RSUD Raden Mattaher akan menghubungi pihak BPJS mengenai masalah yang terjadi pada kartu pasien BPJS. Hasil wawancara dengan Bapak Rahmat selaku bidang keperawatan RSUD Raden Mattaher Jambi sebagai berikut:

“Sistem rujuk online sudah berlaku dirumah sakit ini, kadang juga terdapat kesalahan dalam penggunaan kartu pasien BPJS , jadi kami harus menghubungi kembali pihak BPJS untuk konfirmasi ke rumah-rumah sakit lain yang bersangkutan dan kadang rumah sakit itu mau mengangkat telpon dari rumah sakit kita, dan terkadang respon nya juga lambat. Jadi lebih banyak lagi proses yang harus kita lakukan untuk pasien pengguna BPJS ini.”⁶⁸

⁶⁸ Wawancara dengan Rahmat selaku Bidang Keperawatan RSUD Raden Mattaher Jambi, pada tanggal 23 September 2022, pukul 09.00 WIB.



Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rahmat sebagai pihak rumah sakit mempunyai tanggung jawab penuh terhadap sistem rujukan tersebut. Pelayanan sebagai komitmen dan janji bagi pihak penyedia pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien. Rumah sakit mempunyai tanggung jawab penuh atas masalah yang dialami oleh pasien seperti kartu BPJS yang terkadang sulit untuk diproses.

Faktor kelembagaan, yaitu kedudukan RSUD Raden Mattaher sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), sebagaimana diatur dalam UU 32/2004 dan UU 22/1999 tentang Pemerintah Daerah. Sebelum itu, RSUD Raden Matther merupakan unit kerja dari Dinkes (Dinas Kesehatan). Dengan status ini, anggaran RSUD Raden Mattaher misalnya, merupakan bagian langsung dari APBD. Perencanaan, pelaksanaan dan tanggung jawab keuangan merupakan konsolidasi langsung di bawah otoritas keuangan Pemda. Maka rentang kembali menjadi lebih langsung dan lebih otonom. Dari sisi operasional ini sangat membantu RSUD Raden Mattaher dalam merespon kebutuhan pelayanan dengan cepat dan efektif.

Adapun faktor pelayanan kesehatan pelayanan pada RSUD Raden Mattaher Jambi yang menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan ialah, banyaknya anggota keluarga yang turut hadir untuk mendampingi pasien dalam keadaan darurat. Sehingga menyulitkan petugas pelayanan kesehatan untuk menangani pasien. Hasil wawancara dengan Sari selaku perawat di RSUD Raden Mattaher jambi sebagai berikut:

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



⁶⁴Tantangan dalam proses pelayanan itu sering datang dari pihak keluarga, mereka datang berbondong-bondong. Jadi menyulitkan kami untuk menangani pasien, ketika kita tegur mereka justru sering menolak.

Wawancara yang dilakukan dengan Dewi Pujiyati salah satu perawat di RSUD Raden Mattaher Jambi, hasil wawancara sebagai berikut :

“Pengalaman SDM yang diperlukan, namun kemampuan dan keahlian merupakan modal awal dalam membantu pelaksanaan tugas untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.”⁷⁰

Hasil wawancara dengan salah satu pasien yang pernah berobat, Rian Setiawan pasien menggunakan kartu jaminan kesehatan BPJS sebagai berikut:

“Pelayanan di RSUD Raden Mattaher sudah bisa dikatakan optimal, namun belum sepenuhnya optimal. Karena beberapa faktor salah satunya sarana yang memang belum sepenuhnya mendukung pelayanan di RSUD tersebut. Selain itu dokter spesialis yang menangani suatu penyakit tertentu harus menunggu terlebih dahulu, bahkan sampai berhari-hari.”⁷¹

Dari pemaparan wawancara diatas, yang menjadi tantangan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kurangnya kemampuan dan keahlian yang dimiliki sumber daya manusia, yang menjadi modal awal Untuk menciptakan kualitas pelayanan prima.

⁶⁴Wawancara dengan Sari selaku perawat di RSUD Raden Mattaher Jambi, pada tanggal 01 Oktober 2022, pukul 15.25 WIB.

⁶⁵Wawancara dengan Dewi Pujiyanti selaku perawat di RSUD Raden Mattaher Jambi, pada tanggal 01 Oktober 2022, pukul 15.25 WIB.

⁶⁷Wawancara dengan Rian Setiawan selaku pasien berobat di RSUD Raden Mattaher Jambi, pada tanggal 01 Oktober 2022, pukul 15.00 WIB



Namun, walaupun terdapat faktor penghambat hal tersebut merupakan hal yang sangat wajar dalam setiap kegiatan. Faktor penghambat bukanlah menjadi hal yang buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun hal tersebut dijadikan sebagai motivasi agar semakin meningkatkan penguatan sumber daya manusia untuk mendapatkan kinerja yang semakin baik lagi dalam mencapai kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu bagi pasien pengguna kartu jaminan kesehatan, pelayanan di RSUD Raden Mattaher Jambi memang sangat di butuhkan sekali, baik dari golongan masyarakat yang kurang mampu sampai kepada semua golongan masyarakat. Tetapi yang sering menjdai permasalahan pasien pengguna kartu jaminan kesehatan adalah pada saat berobat pasien diwajibkan memiliki berkas-berkas yang berkaitan dengan kartu jaminan kesehatan tersebut, mulai dari surat rujukan dari dokter pribadi maupun surat rujukan dari puskesmas dan juga pemegang kartu jaminan juga diwajibkan untuk melakukan iuran setiap bulannya sesuai dengan kelasnya masing-masing.

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

C. Upaya-upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien BPJS

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, RSUD Raden Mattaher Jambi juga melakukan survey kepuasan masyarakat secara rutin yang kemudian juga dilaporkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Muaro Jambi. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang

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 sebagaimana dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan, RSUD Raden Mattaher Jambi selalu melakukan perbaikan-perbaikan dari segi pelayanan maupun dari segi sarana dan prasarana. Di sisi lain, menurut beberapanarasumber. Dukungan dari pemerintah kota Jambi juga sangat dibutuhkan dalam memberikansolusi menghadapi kendala-kendala yang ada demimeningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Raden Mattaher Jambi khususnya terhadap pasienpeserta BPJS Kesehatan.

Definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.⁷²

Upaya pelayanan pada dasarnya harus memperhatikan berbagai hal sebagai berikut:

Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

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



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. Rehabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tetap waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pasien dan kemudahan kontak pasien dengan petugas.
5. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
6. Komunikasi antara petugas dan pasien. Komunikasi yang baik dengan pasien adalah bahwa pasien tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
7. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
8. Mengerti apa yang diharapkan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi selama di lapangan bersama pihak Rumah Sakit dan pasien yang ada dilokasi dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien seperti fasilitas fisik yang harus dilengkapi. Hal ini didukung dengan sebagian informan menilai atas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak RSUD Raden Mattaher Jambi yang menggunakan kartu BPJS dan NON BPJS sudah sesuai dengan aturan rumah sakit. Namun yang membedakan pelayanan pasien yang menggunakan kartu BPJS dan NON BPJS adalah proses kepengurusan yang. Pasien yang menggunakan kartu BPJS begitu banyak proses sehingga terkadang pasien harus menunggu lama karena harus menyelesaikan terlebih dahulu syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pasien pengguna kartu BPJS.

Terkait Kendala yang dihadapi oleh RSUD Raden Mattaher Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan yaitu masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada. Sehingga fasilitas penunjang yang ada di RSUD Raden

Mattaher Jambi belum dapat digunakan secara maksimal. Hal ini menjadi suatu kendala yang cukup besar dalam upayarumah sakit untuk meningkatkan pelayannya. N Selain itu, kendala lain yang dihadapi khususnya pada bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Raden Mattaher adalah masih belum terjadwalnya waktu visite dokter. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya tenaga medis yang ada, sehingga jadwal visit dokter terhadap pasien rawat inap kondisional tergantung kapan dokter yang bersangkutan selesai melakukan praktik di bagian poli. Kurangnya pelatihan yang didapat para perawat yang terbilang banyak jumlahnya. Padahal pelatihan tersebut menjadi kesempatan untuk mereka agar berbenah diri guna memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kurangnya perawat yang terlatih menjadi salah satu faktor penghambat kerja sama antara dokter dan perawat dalam memberikan penanganan kepada pasien. Dokter tidak dapat langsung menangani melainkan pasien harus menunggu terlebih dahulu.

Terdapat beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan, diantaranya adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yaitu berupa pembagian kuisioner kepada pasien. Yang kemudian hasil survey ini digunakan oleh RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi sebagai tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, upaya untuk memaksimalkan SDM yang ada dengan melakukan peningkatan motivasi kerja bagi pegawai rumah sakit khususnya tenaga medis dibagian Instalasi Rawat Inap juga merupakan salah satu upaya rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayannya.



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



B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah diperoleh, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan saran kepada Pelayanan di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dituntut mempunyai prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit sehingga pasien dapat memahami dan dapat melaksanakan yang telah dijelaskan oleh pihak rumah sakit.

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 dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad Ainur Rohman Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang:
Averroes Press, 2010
- Ahsin W. Al-Hafidz, *Fikih Kesehatan*, Jakarta: AMZAH, 2007
- Al- Fayyad Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata, Jawa Barat :
Cipta Bagus Segara
- Atep Adyra Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cet 1, Jakarta: PT
Elex Media Komputindo, 2003
- Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa
Aksara, 1996
- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan
Public*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011
- Boy Subiro Sabarguna, *Peningkatan Kinerja Rumah Sakit*, Jakarta:
Salemba Medika, 2011
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta:
Kencana, 2013
- Daryanti dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*,
Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,
Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Handi Irawan, *Service 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex





Media Komputindo, 2002

Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi*, Cet 11, Jakarta: PT. Raja

Grafindo Persada, Cet Ke- 11, 2011

Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja

Rosdarkarya, 1999

Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi

Aksara, 2011

Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana,

2011

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,

2006

Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung :

Remaja Karya, 2002

Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu,

Yogyakarta, 2013.

Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:

Pustaka Pelajar, 2005.

Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*, Jambi:

Syari'ah.

Djaman Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta,

2011.

Soekidjo Notoatmodjo, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: PT

Rineka



Ade Hasman, *Rahasia Kesehatan Rasulullah*, Jakarta : Naura Books, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, cet ke-19, Bandung: Cv. Alfabeta, 2013

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka

Cipta, 2008
 Tim Enyususn, *Pedoman Skripsi*, Jambi: Syariah Press, 2011

Tjahjono Koentjoro, *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, Yogyakarta: C.V Andi, 2011

Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, cet. Ke-3, Bandung: Refika Aditama, 2012

Wahid Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatin, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori Aplikasi*, Jakarta: Selemba Medika, 2009

B. Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan_Publik.

Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2016 *tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit*. Pasal 15 ayat (1) dan (2).

C. Jurnal/ Skripsi

Afriah, jurnal Kualitas Pelayanan Publik setelah Perubahan



Kedudukandan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah, 2009.

Yayat Rukayat.2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambi.*

Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI

Juni 2017.

Ayu Tri Wardani, *Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum*

Daerah Syekh Yusuf Gowa, 2015.

Ones Gita Crystalia, *“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor*

Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo” Skripsi

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

D. Lainnya

Basri Seta, 2011, *Metode Analisis Kualitas Pelayanan*

Parasuraman,Zeithaml Berry.

[http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-](http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1)

[akronimnya-servqual.html?m=1.](http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1)

[Definisimu.blogspot.co.id/2012/08/definisi-pelayanan](http://Definisimu.blogspot.co.id/2012/08/definisi-pelayanan-kesehatan.html)

[kesehatan.html](http://Definisimu.blogspot.co.id/2012/08/definisi-pelayanan-kesehatan.html),Pelayanan Kesehatan

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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Lampiran 1



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 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

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36163
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.uinjambi.ac.id

Nomor : B-1564 /D.II.1/PP.00.11/10/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 05 Oktober 2022

Kepada Yth.
Ditua RSUD Raden Mattaher
Provinsi Jambi
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

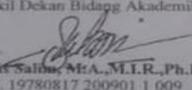
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang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

Nama : **M. Subhan Putra**
NIM : SIP. 153033
Semester/Jurusan : XV / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).**

Lokasi Penelitian : RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi
Waktu Penelitian : 05 Oktober 2022 - 05 Januari 2023

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 Salim, M.A., M.L.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 II

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	INFORMAN
1.	Rahman antoni	BIDANG KEPERAWATAN
2.	Nur	KEPALA RUANGAN VIP
3.	Dewiyati	PERAWAT
4.	Sari	PERAWAT
5.	linda	PIHAK BPJS
6.	Joko	PIHAK BPJS
7.	siti	PASIEN PENGGUNA BPJS
8.	rosita	PASIEN PENGGUNA BPJS
9.	Heri	PASIEN PENGGUNA BPJS
10.	Lili	PASIEN PENGGUNA BPJS
11.	Rosmita	PASIEN PENGGUNA BPJS
12.	wati	PASIEN PENGGUNA BPJS
13.	Hartono	PASIEN PENGGUNA BPJS
14.	Yuni asih	PASIEN PENGGUNA BPJS
15.	Muslimah	PASIEN PENGGUNA BPJS
16.	Yadi	PASIEN PENGGUNA BPJS
17.	Anggita	PASIEN PENGGUNA BPJS
18.	Rini	PASIEN PENGGUNA BPJS
19.	Agus mulyadi	PASIEN PENGGUNA BPJS

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

Lampiran III**INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA**

1. Bagaimana letak geografis RSUD Raden Mattaher provinsi Jambi?
2. Bagaimana sejarah berdirinya RSUD Raden Mattaher provinsi Jambi?
3. Apa saja perbedaan BPJS dan Non BPJS?
4. Bagaimana proses pelayanan administratif pasien BPJS di RSUD Raden Mattaher?
5. Apakah pelayanan pasien BPJS dan Non BPJS dibedakan?
6. Bagaimana perbedaan pelayanan kesehatan yang menggunakan BPJS dan Non BPJS?
7. Bagaimana proses masuknya pasien BPJS?
8. Bagaimana sistem pelayanan pasien di RSUD Raden Mattaher?
9. Bagaimana pelayanan administrasi jasa pada RSUD Raden Mattaher ?

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



DOKUMENTASI



Wawancara dengan bidang keperawatan di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

@ Hak cipta milik Universitas Thaha Saifuddin Jambi

Lampiran IV

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

@ Hak cipta milik UIN Suriah Saifuddin



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SURIAH 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 Suriah Saifuddin
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suriah Saifuddin



Wawancara dengan perawat RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

@ Hak cipta



Observasi keadaan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAIFUDDIN ZUHRI JAMBI

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 Saifuddin Zuhri Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Zuhri Jambi

Thaha Saifuddin Jambi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)



Nama Lengkap : M.Subhan Putra
 Tempat/Tanggal/Lahir : Jambi, 02 Januari 1993
 Email/Surel : msubhan02@gmail.com
 No. Telepon/Hp : 0895-3822-95656
 Alamat : Jl.Kenali Jaya RT. 15 Kel.Kenali Besar, Kec.
 Alam Barajo, Kota Jambi

Pendidikan Formal :

- SD N 53 Jambi Luar Kota
- MTSN Kenali Besar Kota Jambi
- MAS Mahdaliyah Kota Jambi
- UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Moto Hidup :
 "Berani Bekerja , Berani Bertanggung Jawab "

Jambi, Januari 2023

M.Subhan Putra
 SIP.152033