

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
DR. SUHATMAN, MARS KOTA DUMAI**

SKRIPSI

UIN SUSKA RIAU

RADHA KURNIA**NIM. 12070522367**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

RIAU**2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
DR. SUHATMAN, MARS KOTA DUMAI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Program Studi Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

RADHA KURNIA

NIM. 12070522367

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2024**



Nama
Nim
Program Studi
Fakultas
Judul

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Radha Kurnia
: 12070522367
: Administrasi Negara
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Radha Kurnia
Nim : 12070522367
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai
Tanggal Ujian : 22 Mei 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Astuti Meflinda, SE., MM.
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I
Abdiana Ilosa, MPA
 NIP. 19870716 201503 2 003

Penguji II
Fitria Ramadhani Agusti Nst, M.Si
 NIK. 130 717 057

Sekretaris
Rony Jaya, S.Sos, M.Si
 NIK. 130 717 060

- Hak Cipta Dilindungi undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Radha Kurnia
 NIM : 12070522367
 Tempat/Tgl. Lahir : Dumai / 23 Februari 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~*:

Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara
 Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah
 (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)~~* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pemyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



radha kurnia

NIM: 12070522367

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN PESERTA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
DR. SUHATMAN, MARS KOTA DUMAI**

Oleh:

Radha Kurnia

Nim. 12070522367

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan dari pasien pengguna BPJS Kesehatan yang penulis temukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai yang belum puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi lalu di analisa dengan model interaktif. Miles dan Huberman, model ini berawal dari pengumpulan data mentah, mendisplay data, reduksi data, dan sampai ke verifikasi dan kesimpulan data. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, yaitu 4 orang petugas dan 6 pasien BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini berdasarkan Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Respon/Ketanggapan, Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati) tergolong “Cukup Baik” karena masih memiliki faktor penghambat dalam memberikan pelayanan seperti sarana prasana, kurangnya dokter spesialis, alat medis yang masih kurang, listrik padam, rujukan tidak online, mic yang masih kurang kuat untuk menyangdingi dengan suara ramainya pasien.

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



ANALYSIS OF THE QUALITY OF PATIENT SERVICES FOR PARTICIPANTS OF THE HEALTH SOCIAL SECURITY ORGANIZING BODY (BPJS) AT THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL (RSUD) DR. SUHATMAN, MARS DUMAI CITY

From:

Radha Kurnia

Nim. 12070522367

ABSTRACT

This study is motivated by the existence of complaints from BPJS Health user patients that the author found at the Regional General Hospital (RSUD) dr. Suhatman, MARS Dumai City who were not satisfied with the health services provided by the officers, so this study aims to analyze the Quality of Service of Health Social Security Organizing Agency (BPJS) Participants at the Regional General Hospital (RSUD) dr. Suhatman, MARS Dumai City. The method used is qualitative and described descriptively. The data sources used in this research are primary data and secondary data. The techniques used in data collection are observation, interviews, and documentation and then analyzed with an interactive model. Miles and Huberman, this model starts from collecting raw data, displaying data, reducing data, and getting to data verification and conclusions. The informants interviewed in this study amounted to 10 people, namely 4 officers and 6 BPJS Health patients. The results of this study based on Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty are classified as "Good Enough" because they still have inhibiting factors in providing services such as infrastructure, lack of specialists, lack of medical equipment, power outages, referrals not online, mics that are still not strong enough to match the noise of patients.

Keywords: Service Quality, BPJS Health, Hospital

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karuni-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai”.

Shalawat serta salam penulis kirimkan untuk junjungan alam sekaligus suriteladan umat di dunia yaitu baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada beliau dan semoga kita mendapat syafaat beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Penelitian skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan rintangan yang dialami penulis. Namun demikian, berkat kerja keras, optimis, bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dipersembahkan khusus kepada kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Ayahanda tercinta bapak **Uspen** dan Ibunda terkasih **Eva Mayenti**. Terimakasih atas kepercayaan yang diberikan untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta ribuan Terimakasih untuk segala limpahan cinta, kasih sayang, do’a, kesabaran serta dukungan juga motivasi yang diberikan sangat tulus



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

kepada ananda sehingga ananda sampai ke tahap ini. Dan juga terima kasih kepada kakak dan adik tersayang Ditya Karefa, S.H dan Rejhi Tuyesa, yang selalu memberikan do'a serta memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan ribuan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu baik moril maupun materiil demi terselesaikannya skripsi ini, Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag beserta jajarannya yang telah memberi kesempatan penulis untuk menimba ilmu di Universitas ini.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S,Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Juliana, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunnsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Mashuri, S.Ag, MA, selaku sekretaris Prodi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberi bimbingan, pengarahan dan nasehat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si, selaku Penasehat Akademik yang selalu membantu dalam masa perkuliahan.
10. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Bapak drg.RidhonalDI, M.K.M selaku Direktur RSUD Kota Dumai yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Bapak Zapri Salis, SKM, M.K.M selaku Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian yang telah bersedia memberikan bantuan kepada peneliti.
14. Terimakasih untuk sahabat-sahabat, Syarifah Zahrani, Natasya Yulia, Cindy Destia Cantika, Yudela Aulia Rahmi, Fatsya Mutiara Aslen dan Tsania Annisa', mereka yang telah bersedia untuk menemani, membantu serta memberikan dukungan, saran, nasihat dan menjadi teman yang hebat bagi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis semasa proses penyusunan skripsi, hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

15. Terimakasih kepada orang baik yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT.

16. Tak kalah penting, terimakasih untuk diri sendiri yang sudah bertanggung jawab atas apa yang dimulai, semoga tetap bertahan dan siap menghadapi fase kehidupan selanjutnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Segala kritik dan saran akan sangat bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah-langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin yaa Rabbal'Alamin.

Wassalammualaikum Warahmatullahi wabarakatu

Pekanbaru, 01 April 2024

Penulis,

Radha Kurnia
12070522367



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pelayanan Publik	12
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.3. Pelayanan Kesehatan	20
2.4. Pelayanan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan	23
2.5. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan	26
2.6. Penelitian Terdahulu	27
2.7. Definisi Konsep	30
2.8. Konsep Operasional.....	31
2.9. Kerangka Berfikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4. Informan Penelitian	37
3.5. Analisis Data	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	40
4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	43
4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	46
4.4 Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	52
4.5 Keadaan Dan Komposisi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	72
4.6 Sarana dan Prasarana Kerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.....	75

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Informan	78
5.2 Kualitas Pelayanan Paien Peserta BPJS Kesehatan di RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	79
5.3 Faktor Penghambat Pelayanan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai....	93

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pasien Rawat jalan BPJS Kesehatan 2021-2023 RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	4
Tabel 1. 2	Pelayanan Admisi Rawat Jalan BPJS Kesehatan RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023	5
Tabel 1. 3	Pelayanan Rawat Inap BPJS Kesehatan RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023	6
Tabel 2. 1	Konsep Operasional	31
Tabel 3. 1	Informan RSUD dr. Suhatman Kota Dumai	34
Tabel 3. 2	Waktu Penelitian	37
Tabel 4. 1	Keadaan Pegawai RSUD dr. Suhatman Kota Dumai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4. 2	Keadaan Pegawai RSUD dr. Suhatman Kota Dumai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel 4. 3	Sarana Prasarana RSUD dr. Suhatman Kota Dumai.....	76
Tabel 5. 1	Informan Petugas	78
Tabel 5. 2	Informan Pasien BPJS Kesehatan.....	78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.....	48
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Non Struktural RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.....	49
Gambar 4. 3	Struktur Organisasi Berdasarkan Ruang RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.....	50
Gambar 4. 4	Struktur Organisasi Berdasarkan Jabatan Fungsional RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.....	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan termasuk dasar indikator kemajuan suatu bangsa. Sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik prima untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak sipil setiap warga negara berdasarkan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, hal ini merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan warga dan sejalan dengan meningkatnya kesadaran bangsa, bernegara serta meningkatnya pengetahuan. (Saptawan & Nengyanti, n.d.)

Diselenggarakannya pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan implementasi hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat yang harus diwujudkan dengan berimbang sehingga memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak. (Hildawati¹ Dia Meirina Suri² Dedy Afrizal³ Dila Erlianti⁴, 2022)

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah 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.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 “Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk dapat hidup produktif secara sosial maupun ekonomis”. Menurut Levey Loomba, pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi baik secara sendiri maupun secara bersama-sama dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 1994: 42).

Pelayanan Kesehatan yang memadai menjadi sebuah tumpuan dan kebutuhan dasar. Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu peduli terhadap yang dibutuhkan masyarakat, hal ini menjadi nilai tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan. Keberhasilan pelayanan kesehatan yang secara comprehensive mempunyai multifier effect kepada bidang kehidupan lainnya, sehingga hal ini paradigma pelayanan Kesehatan sangat penting dalam hubungan administrasi publik dan upaya dalam peningkatan kesejahteraan bangsa.(Saptawan & Nengyanti, n.d.)

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib



menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. (Kemenkes RI, 2013)

Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai merupakan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan Kota Dumai. Rumah Sakit Umum Daerah mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. RSUD Kota Dumai memberikan 3 (tiga) jenis pelayanan yaitu Rawat Inap, Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat. Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Dumai dapat menggunakan kartu BPJS Kesehatan maupun Umum (Tidak menggunakan BPJS).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengetahui pasien rawat jalan BPJS Kesehatan tahun 2021-2021, dapat dilihat pada tabel bawah ini:

Tabel 1. 1
Pasien Rawat Jalan BPJS 2021-2023
Pada RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

No	Poliklinik	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	Penyakit Dalam	14.126	15.321	17.134
2.	Anak	2.632	3.595	5.146
3.	Kebidanan	5.788	6.897	7.756
4.	Bedah	12.476	13.440	14.674
5.	Mata	4.544	5.778	6.267
6.	Gigi	967	1.222	2.598
7.	THT	1.976	2.567	3.587
8.	Syaraf	6.215	7.145	8.372
9.	Radiologi	9.469	10.313	11.468
10.	Bedah Orthopedi	5.789	6.178	7.219
11.	Kulit dan Kelamin	978	1.795	2.605
12.	Jiwa/Psikiater	473	562	687
13.	Kardiologi	1.746	2.884	3.769
	Jumlah	67.179	77.697	91.309

Sumber Data: RSUD dr. Suhatman. MARS Kota Dumai, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 kunjungan di instalasi rawat jalan signifikan mengalami kenaikan yang mengakibatkan kan ramainya kondisi di rawat jalan, seperti wawancara ibu tun Ber Usia 43 Tahun “Kalau keluhan ini sih pas dipanggil micnya kurang kuat jadi tidak kedengaran mungkin karena ramai nak”

Selain itu terdapat data pelayanan admisi pada rawat jalan yang didapatkan pasien peserta BPJS Kesehatan, sebagai berikut.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 2

**Pelayanan Admisi Rawat Jalan BPJS
Pada RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023**

No	Komponen	Keterangan
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Admisi Rawat Jalan
2.	Persyaratan	1. Fotocopy KK, KTP, Kartu BPJS / KIS 2. Surat Rujukan / Surat Kontrol
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien mengambil antrian di loket informasi 2. Pasien mengisi formulir pendaftaran 3. Pasien Menunggu antrian pendaftaran 4. Setelah Mendaftar, pasien diberikan Surat Elektibilitas Pasien (SEP) dan diserahkan kepolis yang di tuju.
4.	Waktu Penyelesaian	180 menit / lebih kurang 30 s.d 180 menit
5.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Pengaduan Layanan	1. Email: dr.herman1003@gmail.com 2. Telp/ Hp: 08117504114 3. SMS: 08117504114 4. Kotak Saran/ Kritik: Di masing masing Instalasi Unit Pelayanan Pelanggan: 08117504114

Sumber Data: *RSUD dr. Suhatman. MARS Kota Dumai, 2023*

Berdasarkan pelayanan admisi rawat jalan, terdapat waktu penyelesaian pelayanan lebih kurang 30 s.d 180 menit, tetapi hal ini masih terdapat keluhan dari pasien mengenai lamanya proses pelayanan yang di berikan kepada pasien dalam wawancara dari Bapak Ali Ber Usia 48 Tahun selaku pasien rawat jalan, yaitu “*Saya datang dari jam 07.00 mau berobat ke poli syaraf, tapi ya namanya BPJS pasti selalu ramai makanya saya datang pagi agar dapat nomor antrian cepat tapi tetap aja lama karena dokter datangnya jam 10an gitulah*”

Kemudian adanya pemberian pelayanan kepada pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan, sebagai berikut.

Tabel 1.3
Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS
Pada RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023

No	Komponen	Keterangan
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Instalasi Rawat Inap
2.	Pesyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar / Permintaan rawat inap 2. Fotocopy Kartu BPJS/ KIS/ JAMKESKO, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Jaminan Perusahaan 3. Surat rujukan 4. Surat Elektabilitas Peserta (SEP) 5. Rekam medis
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengantar pasien mengantar pasien ke ruang rawat inap 2. Patugas rawat inap serah terima pasien dan pasien diantar ke kamar 3. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan\ 4. Perencanaan pulang pasien / rujuk 5. Penyelesaian administrasi di kasir 6. Pasien Pulang / rujuk
4.	Waktu Penyelesaian	30 Menit / Lebih kurang 30 menit sejak serah terima pasien
5.	Biaya/Tarif	Peraturan Walikota Dumai No. 19 Tahun 2019 Permenkes RI No. 4 Tahun 2017
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 5. Email: dr.herman1003@gmail.com 6. Telp/ Hp: 08117504114 7. SMS: 08117504114 8. Kotak Saran/ Kritik: Di masing masing Instalasi 9. Unit Pelayanan Pelanggan: 08117504114

Sumber Data: RSUD dr. Suhatman. MARS Kota Dumai, 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat kita ketahui dalam sistem, mekanisme dan prosedur merupakan pelayanan yang di dapatkan pasien BPJS selama asuhan medis, tetapi hal tersebut masih adanya keluhan dari pasien peserta BPJS kesehatan rawat inap, dalam wawancara dari Ibu Yanti Usia 50 Tahun *“pada saat di Rawat Inap Kedatangan dokternya lama untuk memeriksa, sesudah diperiksa dokter menjelaskan sedikit mengenai perkembangan kesehatan saya, kalau perawatnya tunggu ditanya dulu baru dijawab, terus kalau mau ambil obat ke apotek bawah selalu gak ada, jadinya kami beli diluar obatnya”*.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan pasal 56, bahwa :

- 1) ***“Fasilitas kesehatan wajib menjamin peserta mendapatkan obat, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang dibutuhkan sesuai dengan indikasi medis”***
- 2) ***“Fasilitas kesehatan yang tidak memiliki sarana penunjang, wajib membangun jaringan dengan fasilitas kesehatan penunjang untuk menjamin ketersediaan obat, bahan medis habis pakai, dan pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan”***

Lalu dalam perjanjian kerjasama antara BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit Tahun 2023 lampiran I tentang ruang lingkup dan Pelayanan Kesehatan poin D tentang pelayanan obat berbunyi:

- 1) ***“Peserta berhak mendapatkan pelayanan obat yang dibutuhkan sesuai indikasi medis”***
- 2) ***“Pelayanan obat diberikan pada pelayanan kesehatan rawat jalan dan/atau rawat inap baik difasilitasi PIHAK KEDUA”***
- 3) ***“Penyediaan obat yang termasuk dalam paket INA-CBG dilakukan oleh Instalasi Farmasi PIHAK KEDUA atau apotek jejaringan PIHAK KEDUA”***

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan paparan diatas, pihak BPJS Kesehatan memberikan surat teguran ke RSUD Dumai terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan pada hari senin, tanggal 06 November 2023 dengan nomor surat: 1030 / II-02/ 1123. Dalam surat tersebut menindak lanjuti terjadi keluhan kekosongan obat yang di sampaikan oleh peserta JKN kepada Petugas Edukasi dan Penanganan pengaduan peserta di Rumah Sakit saat melakukan Costumer Visit di area layanan RSUD Kota Dumai dan melalui kanal Pemberian Informasi dan penanganan pengaduan (PIPP) yang tersedia. (Tinta Riau, 2023)

Dari pernyataan yang sudah penulis paparkan, dapat kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan harus sesuai dengan peraturan yang ada, tetapi hal ini bisa tidak tercapai di karenakan masih adanya pemberian pelayanan yang tidak memuaskan pasien. Penelitian ini berfokus pada Pelayanan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan, dimana ada beberapa fenomena yang penulis temukan pada saat pra penelitian dengan cara melampirkan data yang didukung juga dengan mewawancarai pasien rawat inap dan rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan, yaitu:

Dari fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai”**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari fenomena yang telah penulis kemukakan di latar belakang masalah, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai?
2. Apa faktor penghambat Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai suatu pengembangan kajian dalam Ilmu Administrasi Negara, khususnya dibidang pelayanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Meningkatkan kemampuan berfikir untuk meneliti karya ilmiah serta melatih menerapkan konsep yang benar-benar dapat diterapkan sebaik-baiknya.
2. Secara Praktis
 - a. Sebagai bahan/masukan dan informasi bagi RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai terkait dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.
 - b. Sebagai pengetahuan dan informasi bagi masyarakat/pihak-pihak yang akan berobat di RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai
 - c. Sebagai bahan referensi permasalahan yang ada keterkaitannya dengan penelitian ini, khususnya dibidang pelayanan.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada proposal penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan proposal. Adapun penyajian proposal penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang relevan, seperti Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan, Pandangan Islam Terhadap Pelayanan, Penelitian Terdahulu, Deifinis Konsep, Konsep Operasional, dan Kerangka Berfikir.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan Lokasi Penelitian, Jenis Dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Informan Penelitian Dan Analisis Data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisi Sejarah Singkat, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Susunan Organisasi, Keadaan dan Komposisi Pegawai, Sarana dan Prasarana RSUD dr. Suhatman, Mars Kota Dumai.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memberitahu hasil dari penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.

BAB VI: PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2010:3) Pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang memiliki arti menolong dalam menyediakan segala apa yang diperlukan untuk melayani. Setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pada umumnya pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau suatu organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pemahaman Monir (2003:16) dalam buku Dr. Harbani Pasolong (2019: 147) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) pelayanan ini adalah segala kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (: Dr. Harbani Pasolong, 2019)

R.A Supriyono berpendapat bahwa pelayanan adalah organisasi yang menyelenggarakan kegiatan dalam menyangkut kebutuhan konsumen dan dapat menimbulkan kesan tersendiri, konsumen akan merasa puas jika adanya pelayanan yang baik, sehingga hal ini sangat penting dalam menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kemudian istilah dari publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang artinya Umum, Masyarakat, Negara. Dalam Bahasa Indonesia Baku kata publik sudah diterima, yang artinya umum, orang banyak, dan ramai. Kamus Bahasa Indonesia merumuskan pelayanan publik sebagai (a) Pelayanan adalah cara melayani (b) Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan berhubungan dengan jual beli barang dan jasa (c) Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu. (d) Publik berarti orang banyak (umum).

Istilah pelayanan publik di Indonesia adalah suatu hal yang sering diartikan sebagai pelayanan publik memiliki cangkupannya sama. Dalam UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik sebagai kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik ini bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka ketentuan peraturan Per Undang-Undang. Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan ada tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan Administratif, yaitu Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara menghasilkan produk akhir seperti dokumen, misalnya sertifikat, izin per izinan, rekomendasi, keterangan dan lainnya. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Pelayanan Barang, yaitu Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan yang wujudnya berupa fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

Pelayanan Jasa, yaitu Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. (: Dr. Harbani Pasolong, 2019)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bahwa suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik, hal ini masyarakat akan merasa dilayani dengan baik.

Pelayanan publik itu merupakan fokus disiplin dari ilmu administrasi negara yang tetap menarik untuk dicermati karena aparatur pemerintah memberikan pelayanan masih dianggap “tidak memuaskan atau belum baik” kepada publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dengan pernyataan tersebut, maka Agus Dwiyanto Dkk di dalam buku Harbani Pasolong (2011:130) menyimpulkan bahwa Dalam Governance and Decentralization disingkat GDS Tahun 2002 di 20 Provinsi Indonesia tentang suatu kinerja pelayanan publik “secara umumnya praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik/ *Good Governance*, walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik”.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Adanya waktu penyelesaian atau jangka waktu dalam menyelesaikan proses dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus jenis pelayanan.
5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan Produk, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Adanya penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dapat ditindak lanjuti
9. Sarana dan prasarana yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana itu sebagai penunjang terselenggaranya suatu proses (Usaha, Pembangunan, Proyek), prasarana ini benda yang tidak bergerak (Gedung). Sedangkan sarana ini benda yang bergerak, seperti komputer/ mesin.

Sinambela (2005:5) dalam buku Harbani Pasolong (2019: 148) mengemukakan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu Kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

David Osborne dan Ted Gaebler memperkenalkan konsep pelayanan publik dalam bukunya “Reinventing Government” (1995) yang intinya “pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik”. (: Dr. Harbani Pasolong, 2019)



Dilakukannya penyelenggaraan pelayanan publik ini agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan diharapkan berjalan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Artinya, pelayanan publik adalah implementasi hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang sehingga memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak. Oleh karena itu pelayanan publik menuntut kualitas tertentu. (Hildawati¹ Dia Meirina Suri² Dedy Afrizal³ Dila Erlianti⁴, 2022)

Salah satu pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan kesehatan dasar, rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini menjadi tuntutan bagi rumah sakit agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya deifinisi kualitas merupakan kata yang memiliki arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas ini dapat digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, jika hal ini terpenuhi maka kualitas yang dimaksud dapat dikatakan baik, begitu juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sebaliknya jika hal tersebut tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. (: Dr. Harbani Pasolong, 2019)

Kualitas merupakan suatu hal yang diputuskan oleh pelanggan, yang artinya kualitas ini didasarkan pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur sesuai dengan persyaratan (Toni Wijaya, 2011:11). Sedangkan Kualitas layanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011: 157) adalah kualitas layanan ini sebagai nilai ukur dari tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 13 Tahun 2009 tentang pedoman dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu Prosedur Pendaftaran, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut, hal ini menurut Ibrahim dalam hardiansyah (2011: 40). Sedangkan Kualitas Pelayanan dalam pernyataan Parasuraman (2012) adalah adanya perbandingan antara persepsi layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan (Sandi et al., 2021)

Kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang tepikirkan dan menjadi satu gagasan yang harus dirumuskan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan, pernyataan ini dikemukakan dalam Stemvelt (2004:210). Sanusi dalam Nashar (2020: 12) harus menciptakan pelayanan yang maksimal, seperti memberikan senyum yang ramah, bersahabat dan bertata karma, sehingga hal ini akan mendapatkan kesan yang positif dari Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler (2000:25), Kualitas Pelayanan ini merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Kualitas Pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk masyarakat secara keseluruhan. (dwiyanto:2017)

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Zeithamel-Parasurman-Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2019:155) masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator yaitu sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tangibles: Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability: Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy: Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

2.3. Pelayanan Kesehatan

Dalam kehidupan sehari-hari, kita pasti memerlukan “kebutuhan publik” seperti pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Pelayanan kesehatan yang memadai adalah sebagai tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan serta menjadikan persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Pelayanan Kesehatan ini setiap upaya yang dilakukan sendiri atau secara bersama-sama oleh suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan,



mencegah, menyembuhkan penyakit, serta memulihkan Kesehatan baik perorangan, kelompok, keluarga dan Masyarakat luas, pernyataan ini dikemukakan oleh Levey dan loomba dalam Azrul Azwar (2011:42). Dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 “Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk dapat hidup produktif secara sosial maupun ekonomis”.

Adanya tujuan dari pelayanan kesehatan, yaitu untuk dapat memenuhi kebutuhan individu tau Masyarakat dalam mengatasi, menetralisasi atau menormalisasikan semua masalah dan penyimpangan tentang kesehatan yang ada dilingkungan sekitar. Paradigma pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam hubungan administrasi publik dengan upaya peningkatan kesejahteraan bangsa, jika keberhasilan pelayanan kesehatan secara comprehensive mempunyai multifier effect pada bidang kehidupan yang lainnya. (Saptawan & Nengyanti, n.d.). Sedangkan menurut Dedy Alamsyah dalam Poduggae (2010) Pelayanan Kesehatan yang tujuan utamanya untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat.

Peran pemerintah berdasarkan Depkes RI dalam definisi pelayanan kesehatan sebagai semua Upaya yang dilakukan sendiri atau organisasi dapat meningkatkan dan menjaga kesehatan, menyembuhkan dan mencegah terjangkit penyakit, serta memulihkan kesehatan per individu, keluarga, kelompok atau Masyarakat luas. Pelayanan kesehatan menurut Pernyataan Azrul Azwae dalam Bustami (2011:16) Pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta dilakukan secara aman dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik, hal ini merupakan kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik.

Untuk menjamin kesehatan, diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan untuk tetap hidup sehat. Dedi Alamsyah (2011: 34) mengemukakan bahwa kesehatan merupakan kesehatan yang individu maupun kesehatan masyarakat, hal ini interaksi harmonis antara beberapa faktor lingkungan, gaya hidup/perilaku, keturunan, dan pelayanan kesehatan.

Salah satu fasilitas dari pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Menurut World Health Organization (WHO) Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan memiliki fungsi dalam menyediakan pelayanan kesehatan paripurna yang meliputi (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), serta pencegahan penyakit (preventif). (Ribka Flora Panjaitan, 2020).

Dalam Undang- Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit “Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.” Dan Rumah Sakit adalah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang difokuskan pada preventif (pencegahan) dengan tidak mengabaikan kuratif-rehabilitatif. Sedangkan Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo sub sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan kesehatan yang lebih difokuskan pada preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasarannya masyarakat.

Dari penjelasan diatas, kita menyadari bahwa kesehatan itu sangat penting dan menjadikan bahwa memberi pelayanan yang berkualitas adalah tantangan bagi setiap instansi, termasuk rumah sakit. Terciptanya pelayanan kesehatan yang baik, maka puasnya masyarakat untuk menikmati pelayanan yang didapat. Hal ini pemerintah juga bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan demi kesejahteraan masyarakat yang sehat baik secara fisik maupun mental.

2.4. Pelayanan Bagi Pengguna BPJS Kesehatan

Dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggaraan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. BPJS Kesehatan dapat melayani rawat jalan dan rawat inap, dimana pelayanan ini dapat membantu masyarakat dalam berobat secara gratis dan ditanggung oleh pemerintah.

Rawat Jalan bagi pengguna BPJS Kesehatan meliputi Administrai pelayanan, Pelayanan promotif dan preventif, Pemeriksaan, pengobatan atau konsultasi medis, Tindakan Medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif. Lalu Pelayanan rawat jalan terdapat juga Pelayanan Obat dan bahan medis habis pakai, Transfuse darah sesuai kebutuhan medis, adanya Pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama.dan Rawat inap tingkat Pertama sesuai Indikasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan rawat inap adalah kumpulan pelayanan kesehatan yang terdiri dari beberapa fungsi pelayanan rumah sakit. Pasien rawat inap adalah mereka yang membutuhkan perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Menurut Revens (1986) bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkatan proses transformasi, yaitu:

- a. Tahap Admission, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan kesenyaman dirawat tinggal di rumah sakit.
- b. Tahap Diagnosis, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya.
- c. Tahap treatment, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
- d. Tahap Inspection, yaitu secara terus menerus diobservasi dan dibandingkan pengaruh serta respon pasien atas pengobatan.
- e. Tahap Control, yaitu setelah dianalisa kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan, namun dapat juga kembali ke proses untuk didiagnosa ulang.

Pelayanan rawat inap bagi pengguna BPJS Kesehatan adalah pelayanan non intensif dan ruang intensif yang diberikan oleh pemerintah dan juga ditanggung oleh pemerintah kepada masyarakat, hal ini merupakan sangat membantu bagi masyarakat. Pelayanan rawat inap bagi pengguna BPJS Kesehatan juga merupakan perawatan yang membutuhkan tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik untuk beberapa hari kedepan hingga sembuh.

Adapun perbedaan antara fasilitas BPJS Kesehatan Kelas 1, 2, 3, yang merupakan layanan medis yang akan di dapatkan peserta BPJS Kesehatan. Seperti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Jenjang Fasilitas Kesehatan, dalam Faskes Tingkat 1, yaitu tempat pertama untuk berobat adalah klinik, puskesmas, atau dokter umum, Faskes Tingkat 2 tempat berobat berdasarkan rujukan faskes tingkat 1 yakni berupa dokter spesialis, dan Faskes Tingkat 3/Lanjutan tempat berobat berdasarkan rujukan faskes tingkat 2 yakni dokter sub-spesialis.

Kemudian perbedaan besaran Iuran tiap bulannya Peserta BPJS Kesehatan, Kelas 1 sebesar Rp.150.000, Kelas 2 sebesar Rp.100.000, dan Kelas 3 Rp. 35.000. Sehingga terdapat perbedaan dalam fasilitas rawat inap peserta BPJS Kesehatan Kelas 1, 2, dan 3. Dalam kelas 1, pelayanan rawat inap paling nyaman dibanding dua kelas dibawahnya. Peserta kelas I mendapatkan kamar inap yang berkapasitas sedikit orang yakni sekitar 2-4 pasien. Peserta di kelas 1 ini juga bisa naik ke kamar kelas VIP dengan membayar selisih biaya yang ada di luar tanggungan BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kelas 2 mendapatkan pelayanan rawat inap dengan kapasitas yang lebih banyak dibanding kelas 1, seperti 3-5 orang per ruangan. Seperti halnya peserta kelas 1, peserta kelas 2 pun bisa meminta naik kelas hingga ke kamar VIP dengan membayar selisih biaya di luar tanggungan BPJS. Dan Peserta BPJS Kelas 3 mendapatkan pelayanan rawat inap dengan kapasitas 4-6 orang atau lebih banyak dibanding kelas 2. Hal ini bergantung pada ketentuan kapasitas kamar masing-masing rumah sakit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.5. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan

Dalam proses memberikan pelayanan pada tepat waktu ada hal yang harus diperhatikan, sehingga masyarakat akan puas dengan pelayanan yang didapatkannya. Islam mengajarkan kita apa bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya berikan yang berkualitas, jangan berikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Baqarah ayat 267, yang artinya:

تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَاتِ تَيَمَّمُوا وَلَا ۗ الْأَرْضِ مَنْ لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيِّبْتِ مِنْ أَنْفِقُوا آمَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَعَلَّمُوا ۗ فِيهِ تُعْمَضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِيهِ وَأَسْتُمْ

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap professional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalah-nyai amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyalah-nyai amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: “apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”

Islam telah mengajarkan tentang pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang komprehensif baik bio-psiko-sosio-kultural maupun spiritual yang ditujukan kepada individu maupun masyarakat. Kegiatan medis dan keperawatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam islam merupakan menifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhannya baik aktual maupun potensial.

Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam telah mengingatkan kita bahwa terdapat dua nikmat yang mayoritas manusia tidak bisa memanfaatkannya dengan baik, apalagi mensyukurinya. Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda,

وَالْفَرَاغُ الصَّحَّةُ النَّاسِ، مِنْ كَثِيرٍ فِيهِمَا مَغْبُورٌ نِعْمَانِ

“Ada dua nikmat yang banyak manusia tidak bisa memanfaatkan dengan baik, yaitu nikmat sehat dan waktu luang.” (HR. Bukhari no. 6412).

2.6. Penelitian Terdahulu

- a. Amelia Safriani (2021) dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Rawat Inap terhadap Pasien BPJS Kelas II dan III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti”. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan rawat inap terhadap pasien BPJS kelas II dan III Di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi pasien Rawat Inap BPJS Kelas II dan III di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis atau lapangan, dengan melakukan survey secara langsung kelapangan untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap



yang menggunakan BPJS atau Jamkesda pada RSUD Meranti, dilihat dari beberapa tahapan, yakni kepesertaan, pelayanan kesehatan, pendanaan, dan penyelenggaraan. Kepesertaan pasien adalah masyarakat miskin atau kurang mampu yang didata oleh Dinas Kesehatan. Mengenai pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap kelas II dan kelas III belum dapat dilakukan secara maksimal, karena belum efisiennya pendaftaran pasien, serta masih kurangnya fasilitas. Sedangkan pendanaan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan ditanggung oleh BPJS dan pemerintah daerah dalam bentuk jamkesda.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah metode yang digunakan, lokasi dan fokus penelitiannya lebih ke pasien BPJS rawat inap hanya kelas II dan III.

- b. Erni Faturahmah dan Susanti (2022) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Layanan Petugas Medis Melalui Faktor Responsiveness Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional study. Hasil penelitian kepuasan pasien BPJS kelas I, kelas II dan kelas III, yaitu 49 (74,2%) pasien merasa sangat puas, 9 (13,6%) pasien merasa puas, dan 8 (12,1%) pasien merasa cukup puas dengan pelayanan petugas medis di ruang rawat inap RSUD Bima. Hasil uji Chisquare dimensi responsiveness kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3 dengan nilai $p=0,010$. Sedangkan pada pasien BPJS kelas II nilai $p=0,056$. Kesimpulan dimensi responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



terhadap kepuasan pasien BPJS kelas 1, dan kelas 3, sedangkan pada pasien BPJS kelas II tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah metode yang digunakan, lokasi penelitian, serta variabelnya lebih focus ke analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas layanan petugas medid melalui faktor responsiveness.

- c. Hildawati dkk (2022) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan terhadap pelayanan RSUD Kota Dumai mendapatkan nilai IKM 74,73. Berdasarkan nilai IKM tersebut, maka kinerja pelayanan RSUD Kota Dumai dikategorikan Baik dengan Mutu Pelayanan “B”

Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah metode yang digunakan dan variabel yang lebih fokus pada evaluasi kualitas pelayanannya

- d. Selvia dkk (2023) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Non Bpjs Kesehatan Stabat, Langkat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membahas pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan memahami subjek penelitian tersebut. teknik pengambilan data dengan melakukan observasi dan studi pustaka untuk mengumpulkan teori-teori, peraturan serta informasi yang diperoleh dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

buku dan dokumen dalam bentuk jurnal. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan dikantor BPJS langkat sudah baik serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Yaitu dengan Daya Tanggap/sigap, Penjaminan, dan Empati. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah Teknik pengambilan data yang digunakan, lokasi penelitian dan fokus penelitiannya.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan terdapat perbedaan yang ada dan keunggulan dari penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian yang terbaru, dan data yang didapatkan versi terbaru.

2.7 Definisi Konsep

Istilah yang digunakan dalam definisi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik menyatakan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau suatu organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan Publik digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya dari pelayanan yang didapatkan.
3. Pelayanan Kesehatan upaya yang dilakukan sendiri atau secara bersama-sama oleh suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit, serta memulihkan Kesehatan baik perorangan, kelompok, keluarga dan Masyarakat luas

4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan program dari pemerintah kepada masyarakat, yang tujuannya memfasilitasi dalam bidang kesehatan yang di dapatkan secara gratis.

2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional menurut Singgarimbun (1989:46) merupakan konsep yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat diamati sehingga apa yang dilakukan peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.

Tabel 2. 1
Konsep Operasional

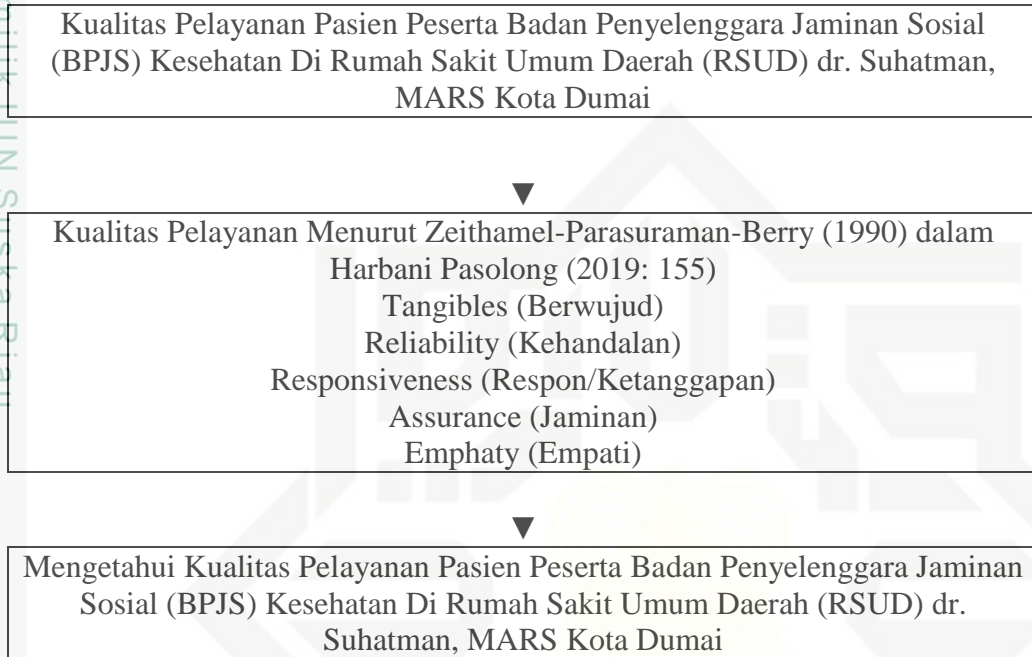
Konsep	Indikator	SubIndikator
Zeithamel-Parasuraman-Berry (1990) Dalam Harbani Pasolong (2019;155)	1. Tangibles (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> a. Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, b. Komputerisasi administrasi, c. Ruang tunggu, d. Tempat informasi.
	2. Reliability (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> a. Kemampuan dan b. kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
	3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> a. Kesanggupani untuk membantu dan b. menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
	4. Assurance (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> a. Kemampuan dan b. keramahan serta c. sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
	5. Emphaty (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> a. Sikap tegas dari pegawai terhadap konsumen b. Penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Sumber: Olahan Penulis, 2023

2.9 Kerangka Berfikir

Gambar 2. 1

Kerangka Berfikir



Sumber: Olahan Penulis, 2023

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN****3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian****1. Lokasi Penelitian**

Proses penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai yang ber alamat di Jl. Tj. Jati No. 4, Buluh Kasap, Kec. Dumai Timur, Kota Dumai, Riau 28812. Alasan penulis memilih lokasi ini, karena RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai merupakan penyelenggara publik yang di selenggarakan dan di kelola pihak pemerintah daerah dalam bidang pelayanan kesehatan yang memudahkan masyarakat baik peserta BPJS Kesehatan maupun Non BPJS Kesehatan untuk berobat.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai dengan waktu penelitian yang berlangsung dari bulan September 2023 sampai dengan Februari 2024. Mulai dari tahap pengumpulan data, mengolah data, penyajian data, hingga membentuk laporan penelitian. Adapun tabel waktu berlangsungnya penelitian dilaksanakan sebagai berikut.

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan								
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei
1.	Pembuatan Proposal									
2.	Seminar Proposal									
3.	Komprehensif									
4.	Penelitian									
5.	Pengolahan Data dan Bimbingan Hasil Penelitian									
6.	Ujian Munaqasah									

Sumber: *Olahan Penulis, 2024*

3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Adapun sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data Primer

Data Primer adalah data yang di dapatkan langsung di lapangan oleh orang yang sedang melakukan penelitian dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dan Pasien Rawat Inap Badan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban hasil wawancara dengan reponden atau informan dan hasil dari obsevasi yang sudah penulis lakukan dilapangan.

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber data yang telah ada atau yang telah disediakan. Data yang diperoleh oleh peneliti berupa file yang sudah dimiliki oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.

Data yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut, yaitu: Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai, Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai, Dan data lainnya yang mendukung penelitian ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang ada. Tanpa proses ini, maka proses penelitian inipun tidak akan terlaksanakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menyatakan langsung kepada orang yang akan memberikan informasi, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Observasi atau pengamatan langsung dapat mengetahui langsung bagaimana pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.

2. Wawancara

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2010:72) wawancara merupakan komunikasi antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide dalam melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna yang ada didalam suatu topik tertentu. Pertanyaan yang akan di lakukan pewawancara kepada orang yang ingin diwawancarai mengenai permasalahan yang akan diteliti dan tidak harus ditanyakan secara berurutan. Adapun target yang akan diwawancarai adalah Dokter, Penanggung Jawab Bagian Pelayanan, Perawat dan Pasien Rawat jalan dan Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai.

3. Dokumentasi

Dalam Arikunto (2014) Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang merupakan barang barang tertulis, seperti yang di dapatkan peneliti dalam

penelitian ini berupa peraturan-peraturan, buku, dokumen, notulen rapat laporan, serta bentuk foto saat dilaksanakannya wawancara dan sebagainya.

Pada penelitian ini, penulis memperoleh dokumentasi dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai dan sumber lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian serta penulis juga mengambil dokumentasi saat pelaksanaan wawancara.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan dan berhubungan dengan yang akan diteliti. Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu suatu teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili key informan. Untuk mengetahui informan pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3. 2
Informan RSUD dr. Suhatman, MARS
Kota Dumai

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Dokter	1	Informan Kunci
2	Staff Pelayanan Bidang Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS Kesehatan	1	Informan Kunci
3	Perawat	2	Informan Pendukung
4	Pasien	6	Informan Pendukung
Jumlah		10	

Sumber: *Olahan Penulis, 2023*



3.5 Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif analisis data, dilakukan pada saat pengumpulan data itu sedang berlangsung dan setelah selesainya pengumpulan data dalam waktu tertentu. Pada saat melakukan wawancara, penulis sudah mulai menganalisis jawaban dari orang yang sudah diwawancarainya.

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data dengan model interaktif. Miles dan Huberman, model ini berawal dari pengumpulan data mentah, mendisplay data, reduksi data, dan sampai ke verifikasi dan kesimpulan data. Penjelasan dari teknik analisis data ini sebagai berikut:

1. Reduksi data

Pada suatu penelitian pasti akan mendapat data yang banyak dan beragam, karena itulah diperlukan analisis data. Djama'an dan Aan (2013: 218) berpendapat bahwa data yang diperoleh dan ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci, laporan yang disusun berdasarkan data yang direduksi, dirangkum, serta diambil hal-hal pokok yang berfokus pada hal-hal yang penting. Reduksi data ini dilakukan dengan memilih data yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian dari informasi yang kemungkinan adanya penarikan dan pengambilan tindakan. Dengan adanya sajian data, dapat diketahui apa yang terjadi dan kemungkinan untuk di analisa dan mengambil tindakan lain.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Dalam menganalisis data yang peneliti peroleh baik primer maupun sekunder, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa yang memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan dan data-data yang peneliti temukan di lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai saat ini berlokasi di Jl. Tanjung Jati No. 04 Kelurahan Buluh Kasap Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai adalah sebuah rumah sakit tipe B milik Pemerintah Kota Dumai yang dibangun dengan menggunakan dana ADB III. Pada awal pembangunan luas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai hanya 4,3 hektar. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai memiliki luas lahan 54.400m² dan luas bangunan 21.412 m².

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai di *soft opening* oleh Bupati Bengkalis, Bapak Fadlah Sulaiman, SH pada tanggal 15 Februari 1999 dan di *grand opening* oleh Menteri Kesehatan R.I, Profesor. DR. Dr. FA. Moeloek, Sp. OG pada tanggal 7 Mei 1999 berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 1549/Menkes-Kesos/SK/X/2000 tanggal 16 Oktober 2000. Kapasitas tempat tidur rawat inap RSUD Kota Dumai sebanyak 170 tempat tidur di tahun 2008.

Selanjutnya RSUD Kota Dumai ditetapkan sebagai Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009, tentang Penetapan Status RSUD Kota Dumai. Hal ini sesuai persyaratan Undang-Undang republik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sitala Syarif Kasim Riau

Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada bab 5 pasal 7 ayat (3). Pada tahun 2009 RSUD Kota Dumai mengalami penambahan gedung baru yakni terdiri dari :

1. Pembangunan Gedung Poliklinik Lantai II Terdiri dari :
 - a. Lantai I sebagai Ruang Tunggu, Poliklinik Spesialis, Ruang Menyusui, Pemeriksaan USG, Ruang pendaftaran pasien RWJ, Pendaftaran Peserta ASKES/BPJS.
 - b. Lantai II terdiri dari Komite Medis, Rekam Medis, Perkantoran JKN, Poliklinik Gigi, Poliklinik Bedah Mulut dan beberapa Poliklinik Spesialis lainnya.
2. Pembangunan Gedung berlantai III yang berfungsi sebagai:
 - a. Lantai I terdiri dari Instalasi Gawat Darurat, Ruang Tunggu Pasien IGD, Tempat Pendaftaran Pasien IGD, Tempat Informasi, Tempat Nurse Station. Pemeriksaan Laboratorium, Ruang Pengambilan Obat Rawat Inap, Ruang pendaftaran pasien RWJ, Pendaftaran Peserta ASKES/BPJS, Komite Medis.
 - b. Lantai II Terdiri dari Ruang Manajemen, Perkantoran Pelayanan & Ruang pertemuan.
 - c. Lantai III terdiri dari Ruang Penyimpanan Obat, FhisioTheraphi, Lelang dan Darma Wanita.

Pada tahun 2013 tepatnya ditanggal 13 September 2013 RSUD Kota Dumai mendapatkan akreditasi dasar 5 (lima) pelayanan yakni administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan serta rekam medis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kemudian pada tahun 2014 RSUD Kota Dumai membuat perencanaan pembangunan rawat inap kelas III yang berlokasi di area gedung lama, dengan harapan dapat dioperasikan pada tahun 2016. Dengan tujuan dapat menampung jumlah pasien kelas III, baik yang berada di wilayah Kota Dumai maupun dari luar wilayah Kota Dumai.

Tepatnya pada tanggal 04 Maret 2016 penggunaan gedung baru lantai III telah siap dioperasikan untuk kenyamanan pasien rawat inap kelas III yang menggunakan gedung baru tersebut. Sampai dengan tahun 2016 jumlah tempat tidur yang di RSUD Kota Dumai berjumlah 251 tempat tidur. Sejak berdirinya RSUD Kota Dumai telah mengalami beberapa pergantian pimpinan/direktur sebagai berikut :

1. dr. H. Suhatman, MARS (masa jabatan 1999 s.d 2000)
2. dr. H. Arizal, SpA (masa jabatan 2000 s.d 2005)
3. dr. H. Suhatman, MARS (masa jabatan 2005 s.d 2006)
4. dr. H. Nursal Hasbi, SpB (masa jabatan 2007 s.d 2008)
5. dr. H. Desio Isanov, MARS (masa jabatan 2008 s.d 2009)
6. dr. Hj. Azrida (masa jabatan 2009 s.d 2010)
7. H. Paisal, SKM, MARS (masa jabatan 2010 s.d 2012)
8. dr. H. Syaiful (masa jabatan 2012 s.d 2018)
9. dr. Ferianto ,SpAn (masa jabatan 2018 s.d 2018)
10. drg. Ridhonaldi (masa jabatan 2018 s.d sekarang)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

A. Visi Rumah Sakit

Visi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu:

“Mewujudkan Rumah Sakit Pendidikan Terunggul Di Pantai Timur Sumatera”. Dengan definisi sebagai berikut :

1) Rumah Sakit Pendidikan.

Rumah Sakit yang mempunyai fungsi sebagai tempat pendidikan, pelatihan, penelitian dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan kedokteran, pendidikan berkelanjutan dan pendidikan kesehatan lainnya secara multiprofesi.

2) Terunggul Dipantai Timur Sumatera.

Terunggul dalam pelayanan maupun fasilitas dipantai Timur Sumatera yang terdiri dari dari Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Rokan Hilir dan Kota Dumai. Meskipun kedua Kabupaten yang bersebelahan dengan Kota Dumai ini telah memiliki rumah sakit dengan kelas yang sama dengan RSUD Kota Dumai, namun sampai dengan ini RSUD Kota sampai dengan saat ini masih menjadi sentra rujukan dari dua kabupaten dengan ditetapkan sebagai Rumah Sakit rujukan regional. Hal ini memungkinkan untuk mengembangkan Rumah Sakit yang jauh lebih lengkap dan diharapkan sampai dengan masa yang akan datang, RSUD Kota Dumai tetap menjadi yang terunggul dalam pelayanan dan proses pendidikan dibidang kesehatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. Misi Rumah Sakit

Dalam rangka pencapaian Visi Pemerintah Kota Dumai dan Visi Rumah Sakit Umum Daerah yang telah ditetapkan dan juga sebagai penjabaran salah satu Misi Pemerintah Kota Dumai yang berkaitan dengan bidang kesehatan yakni Misi Kedua :

”Mewujudkan Sumber daya manusia yang berkualitas dan berjati diri melayu”, maka telah ditetapkan 4 (empat) Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, yaitu

- 1) Menerapkan sendi-sendi pelayanan prima.

Menerapkan semakin meningkatnya kemajuan masyarakat dan kesadaran akan menuntut hak-haknya merupakan tantangan bagi institusi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ukuran dari kualitas pelayanan yang diharapkan antara lain adalah:

Reliability (keadaan), Responsiveness (ketanggapan), Competence (kemampuan), Access (mudah diperoleh), Courtesy (keramahan), Communication (komunikasi), Credibility (kredibilitas), Security (keamanan), Understanding (saling memahami) dan Tangibles (terukur).

- 2) Meningkatkan dan mewujudkan profesionalitas sumber daya manusia yang berkualitas melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang profesionalitas dibutuhkan sumber daya yang profesional pada semua ini. Peningkatan profesionalitas sumber daya manusia dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat formal maupun non formal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan.

Pesatnya perkembangan teknologi kesehatan memaksa institusi pemberi pelayanan kesehatan harus mampu mengikuti perkembangan tersebut agar unggul dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Disamping terus meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pelayanan yang telah adapun terus dikembangkan dengan memberikan nilai tambah terhadap pelayanan yang telah ada tersebut.

4) Memantapkan fungsi manajerial yang akuntabel dan transparan, berbasis teknologi informasi.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Untuk itu dibutuhkan manajemen yang tangguh, transparan dan akuntabel agar fungsi manajerial dan pelayanan kesehatan dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Untuk menciptakan manajemen yang based evidence perlu penerapan teknologi informasi mulai dari lini bawah sampai dengan yang teratas.

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata kerja Lembaga Teknis Daerah, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai merupakan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Kesehatan Kota Dumai.

Rumah Sakit Umum Daerah mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, RSUD Kota Dumai mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan medis.
2. Penyelenggaraan pelayanan penunjang medis dan non medis.
3. Penyelenggaraan pelayanan asuhan keperawatan.
4. Penyelenggaraan pelayanan rujukan.
5. Pelayanan pendidikan dan pelatihan.
6. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan.
7. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi dan keuangan.

4.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman,

MARS Kota Dumai

A. Struktur Organisasi

Pada dasarnya, setiap organisasi membutuhkan struktur organisasi yang jelas untuk menunjang jalur koordinasi dan komunikasi antarrekan kerja. Struktur organisasi juga memegang peranan penting dalam pembagian peran dan pendistribusian pekerjaan. Definisi struktur organisasi adalah

sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam perusahaan. Struktur ini menjelaskan posisi, tanggung jawab, hak, serta kewajiban setiap karyawan di dalam perusahaan tersebut sebagai berikut struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

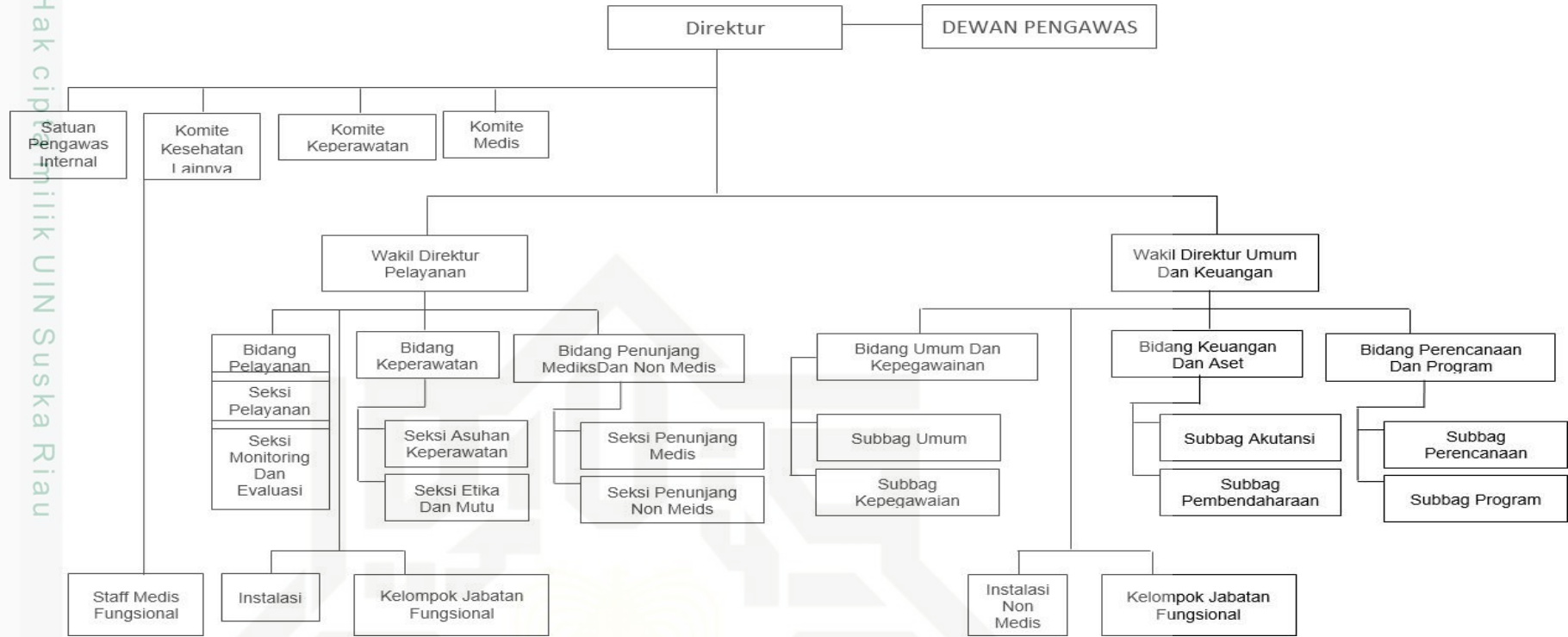
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

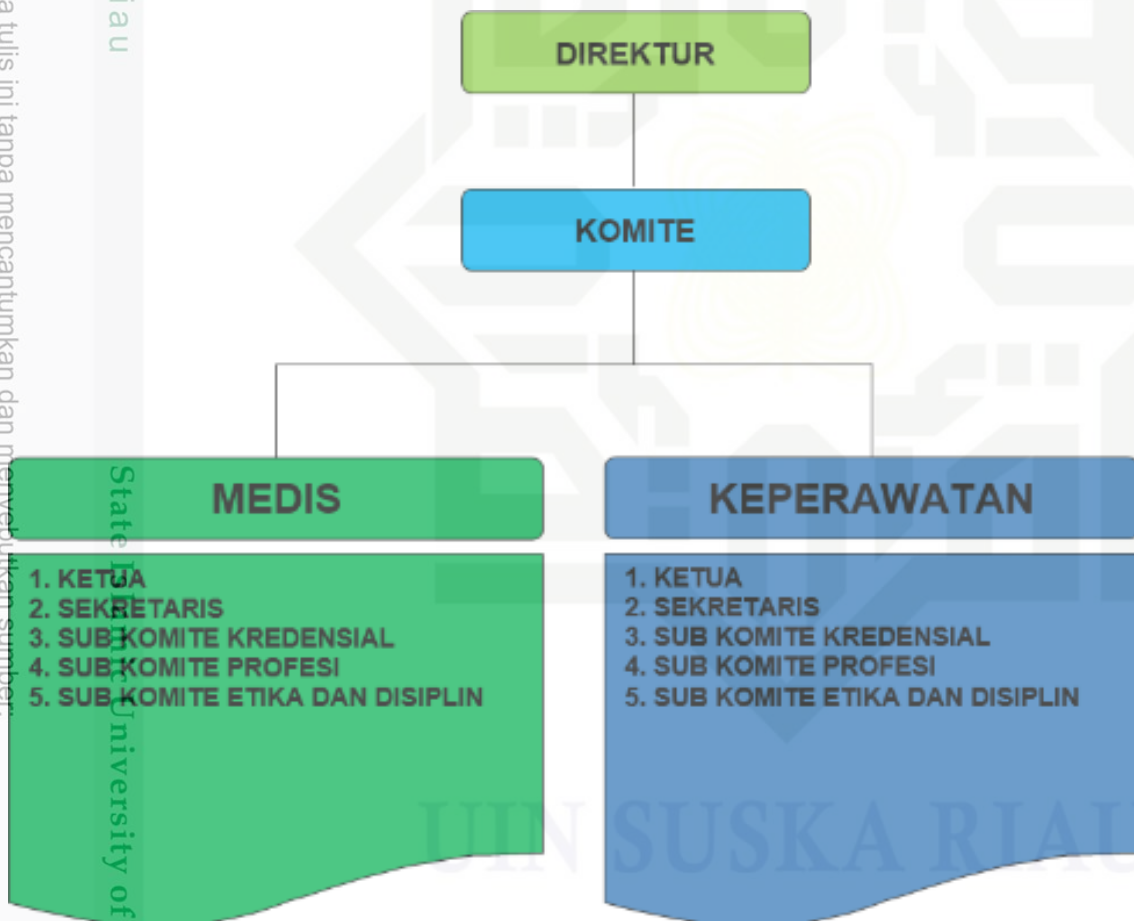


dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

Sumber Data: *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023*

Berdasarkan Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja diatas, tentu diperlukan beberapa bagian dan struktur organisasi non struktural yang tugas kesehariannya (*secarainternal*) ditetapkan dan bertanggung jawab kepada Direktur RSUD Kota Dumai, hal tersebut dapat dilihat seperti gambar struktur dibawah ini:

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Non Struktural
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.
Suhatman, MARS Kota Dumai



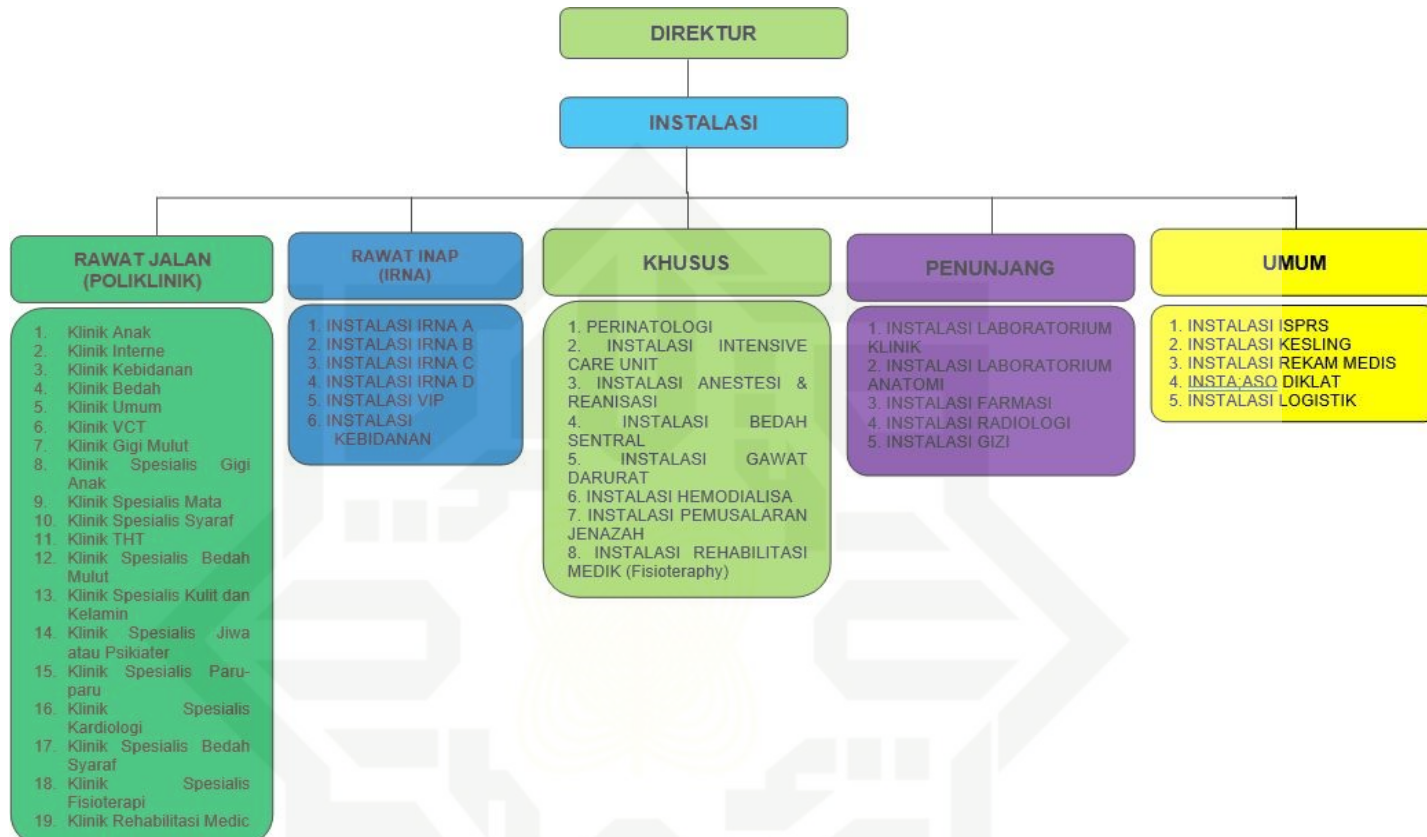
Sumber Data: *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman MARS Kota Dumai 2023*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Gambar 4. 3

Struktur Organisasi Berdasarkan Ruangannya Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai



Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4. 4
Struktur Organisasi Berdasarkan Jabatan Fungsional



Sumber Data : *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai 2023*

Mengacu Kepada :

- (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit
- (2) PerMenPan No. 33 Tahun 2011 Tentang Anjab
- (3) Permendagri No. 35 Tahun 2012 Tentang Anjab
- (4) Permenkes No. 1045/Menkes/Per/XI/2006 Tentang Organisasi Rumah Sakit dilingkungan Departemen Kesehatan
- (5) Perka BKN No. 12 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Anjab



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(6) Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 15 Tahun 2008 (Tanggal 11 September 2008) Tentang Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

4.4 Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 75 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kota Dumai ditetapkan sebagai berikut :

1. Direktur

1. Direktur mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan RSUD.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Direktur menyelenggarakan fungsi:
 - a. Mengendalikan, mengawasi dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dalam menyelenggarakan sebagian kewenangan daerah (desentralisasi) bagian penyelenggaraan kesehatan yang menjadi kewenangannya.
 - b. Menyusun rencana kerja dan anggaran.
 - c. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran.
 - d. Menandatangani surat perintah membayar.
 - e. Mengelola utang dan piutang daerah yang menjadi tanggung jawabnya.
 - f. Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan unit yang dipimpinnya.
 - g. Menetapkan pejabat pelaksana teknis kegiatan dan pejabat penatausahaan keuangan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- h. Menetapkan pejabat lainnya dalam unit yang dipimpinnya dalam rangka pengelolaan keuangan daerah.
- i. Melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas fungsinya.

2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan

- (1) Wakil Direktur Umum dan Keuangan mempunyai tugas membantu dan menyelenggarakan sebagian tugas direktur untuk menyiapkan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian serta bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan kegiatan Umum dan Kepegawaian, Keuangan dan Program dan Perencanaan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Wakil Direktur Umum dan Keuangan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Perumusan kebijakan, pengaturan, perencanaan, dan penetapan standar/pedoman.
 - b. Pengelola pengelolaan, administrasi dan pembinaan pegawai.
 - c. Pengelola urusan ketatausahaan.
 - d. Pengelola urusan perlengkapan, sarana prasarana dan rumah tangga.
 - e. Pengelola evaluasi, pelaporan, hukum dan perpustakaan.
 - f. Pengelola publikasi dan pemasaran social,
 - g. Pengelola tugas lain yang diberikan atasan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian

- (1) Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pelayanan administrasi dan pengelolaan sumber daya manusia dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pelaksanaan pengelolaan, administrasi dan pembinaan pegawai.
 - b. Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
 - c. Pelaksanaan urusan perlengkapan, sarana prasarana dan rumah tangga.
 - d. Pelaksanaan evaluasi, pelaporan, hukum dan perpustakaan.
 - e. Pelaksanaan publikasi dan pemasaran sosial.
 - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

Dalam Melakukan pekerjaanya Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian di bantu oleh :

- (1) Kepala Subbagian Umum, Kepala Subbagian Umum mempunyai tugas:
 - a. Menyiapkan dan melaksanakan urusan surat yang masuk dan keluar, pengembalian, pengiriman, pencatatan, penarikan dan pengendalian serta penyusunan arsip.
 - b. Menyiapkan dan mengatur penyediaan alat tulis kantor;
 - c. Menyiapkan dan mengatur operator telepon, faximile serta pengemudi kendaraan dinas.
 - d. Menyelenggarakan urusan rumah tangga dinas, keamanan, kebersihan dan perawatan kantor, pengaturan penggunaan ruang rapat, rumah dinas,



kendaraan dinas termasuk dokumen dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan.

- e. Melaksanakan promosi RSUD.
 - f. Melaksanakan pengelolaan perpustakaan RSUD.
 - g. Melaksanakan bahan penyelenggaraan urusan keprotokolan dan humas.
 - h. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan sub bagian informasi dan komunikasi.
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- (2) Kepala Subbagian Kepegawaian, Kepala Subbagian Kepegawaian mempunyai tugas:
- a. Menyiapkan bahan penyusunan formasi pegawai, meliputi formasi kebutuhan, kenaikan pangkat, perbantuan/perpindahan wilayah pembayaran gaji.
 - b. Menyiapkan bahan penyelesaian mutasi pegawai, meliputi peningkatan status, pengangkatan dalam pangkat, pengangkatan dalam jabatan, penyesuaian ijazah, peninjauan masa kerja, pemberhentian sementara, pemberhentian dan pensiun.
 - c. Melaksanakan pelayanan penyelesaian kartu pegawai, kartu istri, kartu suami, askes, taspen, cuti, kenaikan gaji berkala, penyelesaian angka kredit jabatan fungsional dan pemberian penghargaan.
 - d. Melaksanakan koordinasi dengan unsur terkait dalam hal pengembangan sumber daya manusia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia dengan melaksanakan pelatihan dan penelitian.
- f. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengembangan kinerja pegawai.
- g. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Kepala Bagian Keuangan Dan Aset

- (1) Kepala Bagian Keuangan dan Aset, mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan perencanaan program, penganggaran dan mobilisasi dana, membantu Direktur dalam kebijakan pengembangan RSUD, kegiatan perbendaharawan, verifikasi, manajemen dan analisis akuntansi.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bagian Keuangan dan Aset menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan anggaran RSUD.
 - b. Pelaksanaan verifikasi dan akutansi keuangan RSUD.
 - c. Penyiapan draf penyusunan dan penetapan besaran jasa pelayanan atau remunerasi.
 - d. Pelaksanaan mobilisasi keuangan RSUD.
 - e. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penerimaan dan pengeluaran keuangan RSUD.
 - f. Penyusunan laporan pokok keuangan (neraca, arus kas, laporan laba rugi, catatan atas laporan keuangan).



- g. Pemberian masukan dan saran sebagai bahan pertimbangan atasan untuk perumusan kebijakan.
- h. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan keuangan RSUD.
- i. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan atasan.

Dalam Melakukan pekerjaanya Kepala Bagian Keuangan Dan Aset di bantu oleh :

1. Kepala Subbagian Akutansi, Verifikasi Dan Aset, Kepala Subbagian Akutansi, Verifikasi dan Aset mempunyai tugas:
 - a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja RSUD.
 - b. Menganalisis data bahan penyusunan anggaran keuangan.
 - c. Menyiapkan bahan pengelolaan keuangan meliputi penerimaan, penyimpanan, pengeluaran dan pertanggung jawaban pembukuan.
 - d. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data keuangan untuk bahan penyusunan laporan pengelolaan keuangan.
 - e. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data aset untuk bahan penyusunan laporan pengelolaan keuangan.
 - f. Menyusun pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan.
 - g. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Akutansi, Verifikasi dan Aset,
 - h. Melaksanakan inventarisasi dan pengelolaan aset/kekayaan milik daerah di lingkungan RSUD mulai dari rencana kebutuhan, pengadaan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



penomoran inventaris, penyimpanan, penggunaan, perawatan serta inventaris ruangan.

- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
2. Kepala Subbagian Perbendaharaan, Kepala Subbagian Perbendaharaan mempunyai tugas:
 - a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja RSUD.
 - b. Memproses usul pengangkatan atau pemberhentian bendaharawan di lingkup RSUD.
 - c. Menganalisis data bahanpendapatan dan pengeluaran anggaran keuangan.
 - d. Menyiapkanbahan pengelolaan keuangan meliputi penerimaan, penyimpanan, pengeluaran dan pertanggung jawaban pembukuan.
 - e. Menyiapkanbahan penyelenggaraan pembinaan administrasi keuangan dan perbendaharaan.
 - f. Melaksanakan pengelolaan keuangan termasuk pengelolaan pembayaran gaji pegawai.
 - g. Menyusun pertanggungjawaban atas pelaksanaan penerimaan dan pengeluaran keuangan.
 - h. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Keuangan.
 - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5. Kepala Bagian Perencanaan dan Program

- (1) Kepala Bagian Perencanaan dan Program melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dalam rangka penyusunan perencanaan program, penelitian dan pengembangan manajemen dan RSUD serta RM dan sistem informasi RSUD.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bagian Perencanaan dan Program menyelenggarakan fungsi :
 - a. Menyusun dan mengkoordinasikan perencanaan dan pengembangan program kegiatan RSUD.
 - b. Melakukan koordinasi dengan lembaga formal dan non formal yang berkaitan dengan program kegiatan RSUD.
 - c. Menyusun perencanaan strategis dan Rencana Kerja Perangkat Daerah (RKPD) tahunan.
 - d. Merencanakan dan menyusun rencana kerja dan anggaran Perangkat Daerah yang memuat rencana kegiatan, pendapatan, dan belanja.
 - e. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran.
 - f. Menyusun Laporan Kerja Instansi Pemerintah (LkjIP), Laporan Keterangan Peranggung jawaban (LKPJ), Dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP).
 - g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kegiatan RSUD.
 - h. Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan atasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dalam Melakukan pekerjaannya Kepala Bagian Perencanaan dan Program di bantu oleh :

1) Kepala Subbagian Perencanaan, Kepala Subbagian Perencanaan mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pengumpulan data rutin dan program bagian penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagai dasar penyusunan rencana dan pengendalian program.
- b. Mengolah, menganalisis dan menyajikan data rutin dan program bagian penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- c. Menyusun data statistik program bagian penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- d. Menyiapkan bahan dan koordinasi dalam rangka sinkronisasi, kesinergian dan pengendalian program bagian penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- e. Menyusun rencana dan pelaksanaan program bagian penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- f. Melaksanakan penyusunan profil RSUD.
- g. Melaksanakan penyusunan rencana draf pola tarif tiap 5 (lima) tahun.
- h. Melaksanakan sosialisasi visi dan misi RSUD.
- i. Menyiapkan bahan koordinasi dan penyusunan Dokumen Pelaksana Anggaran (DPA) lingkup RSUD.
- j. Melaksanakan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja RSUD.
- k. Menghimpun dan menyusun laporan bulanan, triwulan, semester dan tahunan RSUD.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Menyiapkan Dokumen LKjIP, LKPJ, dan SAKIP.
- m. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Perencanaan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Kepala Subbagian Program, RM dan SIMRS, Kepala Subbagian Program, RM dan SIMRS mempunyai tugas:
- a. Penyiapan dan pelaksanaan perencanaan kegiatan rekam dan Sistem Informasi Rumah Sakit, pencatatan dan pelaporan.
- b. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi rekam dan Sistem Informasi RSUD, pencatatan dan pelaporan.
- c. Pelaksanaan bimbingan dan pembinaan terhadap pelaksanaan kegiatan rekam dan Sistem Informasi RSUD, pencatatan dan pelaporan.
- d. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisa, evaluasi, penyajian dan umpan balik data/informasi kegiatan upaya kesehatan di RSUD.
- e. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Program, RM dan SIMRS.
- f. Melaksanakan kegiatan dokumentasi dan RM.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Wakil Direktur Pelayanan

- (1) Wakil Direktur Pelayanan mempunyai tugas membantu dan menyelenggarakan sebagian tugas direktur untuk menyiapkan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan, keperawatan dan penunjang.

(2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Wakil Direktur Pelayanan menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan, pengaturan, perencanaan, dan penetapan standar/pedoman pelayanan medis, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan.
- b. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan medis, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan.
- c. Pembinaan, pengendalian, dan pengawasan serta koordinasi pelayanan medis, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan.
- d. Pelaksanaan administrasi pelayanan medis, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan.
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

7. Kepala Bidang Pelayanan

(1) Kepala Bidang Pelayanan mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pelayanan dan informasi medis serta penunjang medis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan teknis pelayanan.

(2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang Pelayanan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pelayanan medis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengkoordinasian semua kegiatan pelayanan medis.
- c. Perencanaan kebutuhan tenaga medis berkoordinasi dengan sub bagian kepegawaian.
- d. Perencanaan kebutuhan alat-alat medis yang berhubungan dengan pelayanan medis.
- e. Perencanaan langkah-langkah kegiatan pelayanan medis.
- f. Perencanaan dan melaksanakan pembinaan tenaga medis.
- g. Pemberian pembagian tugas, memimpin, memberi petunjuk dan pendayagunaan dalam pelaksanaan tugas Subbagian Pelayanan medis serta Subbagian Monitoring dan Evaluasi Pelayanan.
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada direktur tentang langkah-langkah yang perlu diambil dalam bagian tugasnya.
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Dalam Melakukan pekerjaannya Kepala Bidang Pelayanan di bantu oleh:

- 1) Kepala Seksi Pelayanan Medis, Kepala Seksi Pelayanan Medis mempunyai tugas:
 - a. Mengatur kegiatan unit pelayanan medis dan tenaga medis.
 - b. Melakukan pembinaan terhadap tenaga medis baik unit rawat inap maupun rawat jalan dan instalasi pelayanan medis.
 - c. Memberikan petunjuk dan pelaksanaan medis dengan cara tertulis maupun lisan, agar tujuan pelayanan medis yang telah ditentukan dapat dicapai.
 - d. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi pelayanan medis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

2) Kepala Seksi Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan, Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan mempunyai tugas.

- a. Mengatur kegiatan unit pelayanan medis dan tenaga medis.
- b. Merencanakan pengawasan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan medis.
- c. Merencanakan kegiatan tenaga medis berdasarkan jumlah, jenis mutu untuk mendukung pelayanan medis.
- d. Melakukan pembinaan terhadap tenaga medis baik unit rawat inap maupun rawat jalan dan instalasi pelayanan medis.
 - e. Memberikan petunjuk dan pelaksanaan medis dengan cara tertulis maupun lisan, agar tujuan pelayanan medis yang telah ditentukan dapat dicapai.
 - f. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan.
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

8. Kepala Bidang Keperawatan

Kepala Bidang Keperawatan mempunyai tugas:

- (1) Kepala Bidang Keperawatan mempunyai tugas mengkoordinasikan semua pelaksana dan pengawasan asuhan, etika pelayanan keperawatan serta mutu keperawatan.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang Keperawatan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pelaksanaan sosialisasi falsafah dan tujuan pelayanan keperawatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Penyusunan dan perumusan rencana kerja tahunan bagian perawatan.
- c. Penyusunan rencana kebutuhan tenaga dan prosedur tetap/Standar Operasional Prosedur pelayanan keperawatan.
- d. Pelaksanaan sosialisasi standar-standar, prosedur tetap/Standar Operasional Prosedur asuhan keperawatan alat dan tenaga keperawatan.
- e. Penyusunan alat penilaian, mutu pelayanan dan kinerja staf;
- f. Pembinaan, pengawasan dan penilaian terhadap pelayanan sesuai dengan bagian tugasnya;
- g. Pelaksanaan program mobilisasi dan retensi tenaga keperawatan.
- h. Pelaksanaan supervisi sesuai dengan bagian tugasnya dan pengawasan dan penilaian pelayanan keperawatan sesuai dengan bagian tugasnya secara berkala dan berkesinambungan.
- i. Pengadaan penilaian sumber daya (tenaga, fasilitas, alat dan dana) sesuai dengan tugasnya.
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Dalam Melakukan pekerjaannya Kepala Bidang Keperawatan dibantu oleh:

- 1) Kepala Seksi Asuhan Keperawatan, Kepala Seksi Asuhan Keperawatan mempunyai tugas:
 - a. Menyiapkanbahan sosialisasi falsafah dan tujuan pelayanan keperawatan dan menyusun prosedur tetap/Standar Operasional Prosedur pelayanan keperawatan.
 - b. Menyusun standar tenaga, fasilitas dan peralatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Menyusun alat penilaian, mutu pelayanan dan kinerja staf.
 - d. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Asuhan Keperawatan.
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Kepala Seksi Etika Dan Mutu, Kepala Seksi Etika dan Mutu mempunyai tugas:
- a. Menyiapkan dan melaksanakan perencanaan kegiatan etika dan mutu keperawatan, kebutuhan tenaga keperawatan serta penyuluhan kesehatan.
 - b. Menyiapkan dan melaksanakan pengawasan dan pengendalian etika dan mutu keperawatan, kebutuhan tenaga keperawatan serta penyuluhan kesehatan.
 - c. Menyiapkan dan melaksanakan monitoring dan evaluasi etika dan mutu keperawatan kebutuhan keperawatan serta penyuluhan kesehatan.
 - d. Menyiapkan bahan bimbingan dan pembinaan terhadap etika dan mutu keperawatan, tenaga keperawatan serta penyuluhan kesehatan.
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 9. Kepala Bidang Penunjang Medis Dan Non Medis**
- (1) Kepala Bidang Penunjang mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan penunjang medis dan non medis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis menyelenggarakan fungsi:
- a. Pelaksanaan penunjang medis dan non medis;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengkoordinasian semua kegiatan penunjang medis dan non medis.
- c. Perencanaan kebutuhan tenaga penunjang medis dan non medis berkoordinasi dengan sub bagian kepegawaian.
- d. Perencanaan kebutuhan alat-alat medis dan non medis.
- e. Perencanaan langkah-langkah kegiatan penunjang medis dan non medis.
- f. Perencanaan dan melaksanakan penunjang medis dan non medis.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Dalam Melakukan pekerjaannya Kepala Bidang Penunjang Medis Dan Non Medis di bantu oleh :

- 1) Kepala Seksi Penunjang Medis, Kepala Seksi Penunjang Medis mempunyai tugas:
 - a. Menyusun kegiatan unit penunjang Medis.
 - b. Merencanakan kebutuhan penunjang Medis pada masing-masing unit pelayanan yang ada di RSUD.
 - c. Menyusun kegiatan pelayanan, pengendalian serta evaluasi kegiatan penunjang Medis pada masing-masing unit pelayanan.
 - d. Menyiapkan bahan pembinaan pada pelaksanaan penunjang Medis yang menjadi tanggung jawabnya dimasing-masing unit pelayanan serta memberikan masukan baik secara tertulis maupun lisan.
 - e. Menyiapkan bahan informasi tentang rencana kebutuhan unit pelayanan medis kepada atasan langsung berdasarkan hasil inventarisasi kebutuhan di masing-masing unit pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- f. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Penunjang Medis.
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
1. Kepala Seksi Penunjang Non Medis, Kepala Seksi Penunjang Non Medis mempunyai tugas:
- a. Menyusun kegiatan unit penunjang Non Medis.
 - b. Merencanakan kebutuhan penunjang Non Medis pada masing-masing unit pelayanan yang ada di RSUD.
 - c. Mengatur kegiatan pelayanan, pengendalian serta evaluasi kegiatan penunjang non medis pada masing-masing unit pelayanan.
 - d. Memberikan pembinaan pada pelaksanaan penunjang non medis yang menjadi tanggung jawabnya dimasing-masing unit pelayanan serta memberikan masukan baik secara tertulis maupun lisan.
 - e. Memberikan informasi tentang rencana kebutuhan unit pelayanan non medis kepada atasan langsung berdasarkan hasil inventarisasi kebutuhan di masing-masing unit pelayanan.
 - f. Menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Penunjang Non Medis.
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

10. Dewan Pengawas

- (1) Dewan Pengawas terdiri dari unsur pemilik rumah sakit, organisasi profesi, asosiasi perumhaskitan dan tokoh masyarakat.
- (2) Dewan Pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menentukan arah kebijakan RSUD.
- b. Menyetujui dan mengawasi pelaksanaan rencana strategis.
- c. Menilai dan menyetujui pelaksanaan rencana anggaran.
- d. Mengawasi pelaksanaan kendali mutu dan kendali biaya.
- e. Mengawasi dan menjaga hak dan kewajiban pasien.
- f. Mengawasi dan menjaga hak dan kewajiban RSUD.
- g. Mengawasi kepatuhan penerapan etika RSUD, etika profesi, dan peraturan perundang-undangan.

11. Komite Medis

- (1) Komite Medis, merupakan kelompok tenaga medis yang keanggotaannya dipilih dari Ketua-Ketua SMF.
- (2) Komite Medis berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur.
- (3) Komite Medis dipimpin oleh seorang Ketua yang diusulkan oleh anggotanya minimal 3 (tiga) nama dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur untuk masa bakti maksimal 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Komite Medis mempunyai tugas membantu Direktur dalam menyusun Standar Pelayanan Medis, memantau pelaksanaannya, melaksanakan pembinaan etika profesi, mengatur kewenangan profesi, mengatur kewenangan profesi anggota SMF dan mengembangkan program pelayanan.
- (5) Dalam melaksanakan tugasnya, Komite Medis dapat dibantu oleh panitia yang anggotanya terdiri dari SMF dan tenaga profesi lainnya secara *ex-offisio*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (6) Panitia sebagaimana dimaksud pada ayat (5) adalah kelompok kerja khusus yang dibentuk untuk mengatasi masalah khusus yang pembentukannya ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

12. Staff Medis Fungsional (SMF)

- (1) SMF yang merupakan anggota Medis merupakan kelompok dokter dan dokter gigi yang bekerja di instalasi dalam KJF.
- (2) SMF mempunyai tugas melaksanakan diagnosis, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, peningkatan dan pemulihan kesehatan, penyuluhan kesehatan, pendidikan dan latihan serta peningkatan dan pengembangan.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SMF di kelompokkan berdasarkan keahlian.
- (4) Kelompok SMF dipimpin oleh seorang ketua yang dipilih oleh anggota kelompoknya untuk masa bakti maksimal 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali.
- (5) Ketua Kelompok SMF ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

13. Komite Keperawatan

- (1) Komite Keperawatan merupakan kelompok profesi perawat/bidan yang anggotanya terdiri dari perawat/bidan dipimpin oleh seorang Ketua yang diusulkan oleh anggotanya minimal 3 (tiga) nama dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur untuk masa bakti maksimal 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembalisesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Komite Keperawatan berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (3) Komite Keperawatan mempunyai tugas membantu Direktur menyusun standar keperawatan, pembinaan asuhan keperawatan, melaksanakan pembinaan etika profesi keperawatan.

14. Komite Tenaga Kesehatan Lainnya

- (1) Komite Tenaga Kesehatan lainnya merupakan kelompok profesi Tenaga Kesehatan Lainnya yang anggotanya terdiri dari organisasi profesi gizi, organisasi profesi farmasi, organisasi profesi laboratorium, organisasi profesi radiologi, organisasi profesi fisioterapi, organisasi profesi rekam medis.
- (2) Komite Tenaga Kesehatan lainnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur.
- (3) Komite Tenaga Kesehatan lainnya mempunyai tugas membantu Direktur menyusun standar Komite Tenaga Kesehatan lainnya, pembinaan asuhan Komite Tenaga Kesehatan lainnya, melaksanakan pembinaan etika profesi Komite Tenaga Kesehatan lainnya.
- (4) Komite Tenaga Kesehatan Lainnya dipimpin oleh seorang Ketua yang diusulkan oleh anggotanya minimal 3 (tiga) nama dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur untuk masa bakti maksimal 3 (tiga) tahun dan dapat dipilih kembali sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

15. Sistem Pengawasan Internal (SPI)

- (1) Menyusun dan melaksanakan rencana pengawasan internal;
- (2) Menguji dan mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal dan sistem manajemen risiko; melakukan pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

efektivitas di bagian keuangan, akuntansi, operasional, sumber daya manusia, pemasaran, teknologi informasi.

- (3) Memberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang diawasi pada semua tingkat manajemen.
- (4) membuat laporan hasil Pengawasan Internal dan menyampaikan laporan tersebut kepada pemimpin BLU dan Dewan Pengawas.
- (5) Melakukan review laporan keuangan.
- (6) Melakukan pemeriksaan khusus apabila diperlukan.
- (7) Melaksanakan tugas lainnya sesuai ketentuan peraturan perundangan.

4.5 Keadaan Dan Komposisi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Berdirinya suatu organisasi yang merupakan wadah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan maka dibutuhkan orang-orang yang akan menggerakkan organisasi tersebut.

Kemampuan para pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sangat menentukan keberhasilan dalam pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan pimpinan dapat mengarahkan dan membawa pegawainya kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk melihat dengan lebih jelas tentang keadaan serta komposisi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam melaksanakan tugas dapat dilihat berdasarkan :

A. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Keadaan dan komposisi pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai berdasarkan jenis kelamin, kecendrungan beban kerja tidak seimbang hal ini dapat diketahui jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

Tabel 4. 1

Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	312	30,80
2	Perempuan	701	69,20
Jumlah		1013	100

Sumber Data : *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai, 2023*

Berdasarkan tabel IV.1 diatas dapat diketahui dari 1013 orang pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, terdapat yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 312 orang (30,80%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 701 orang (69,20%).

B. Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Faktor pendidikan merupakan hal yang terpenting sehingga tuntutan pendidikan bagi masyarakat terus diupayakan untuk persiapan pembangunan yang diperlukan. Tingkat pendidikan mempengaruhi pekerjaan atau jabatan yang ada di organisasi. Termasuk tingkat pendidikan rendah adalah mereka yang tamatan SD dan termasuk juga tamatan SMP. Tingkat pendidikan menengah adalah

mereka yang tamatan SMA dan tingkat pendidikan tinggi adalah mereka yang tamatan akademik dan perguruan tinggi. Untuk lebih jelasnya tingkat Pendidikan Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 2

Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP/Sederajat	1	0,10
2	SLTA/Sederajat	197	19,45
3	Diploma Satu (D1)	4	0,39
4	Diploma Tiga (DIII)	468	46,20
5	Diploma Empat (DIV)	22	2,17
6	Strata Satu (S1)	269	26,55
7	Pasca Sarjana (S2)	52	5,13
Jumlah		1013	100

Sumber Data : *Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai, 2023*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa dari 1013 orang jumlah pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya dapat dilihat bahwa yang berpendidikan S2 sebanyak 52 orang (5,13%), yang berpendidikan S1 sebanyak 269 orang (26,55%), yang berpendidikan DIV sebanyak 22 orang (2,17%), yang berpendidikan DIII sebanyak 468 orang (46,20), yang berpendidikan D1 sebanyak 4 orang (0,39%), sedangkan yang berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 197 orang (19,45%) dan yang berpendidikan SMP sebanyak 1 orang (0,10%).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6 Sarana dan Prasarana Kerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, telah memperhatikan prasarana yang telah diberikan kepada pegawainya. Sarana tersebut berupa peralatan-peralatan dan barang-barang yang digunakan sebagai perlengkapan kerja yang dapat menunjang suatu pekerjaan pada Rumah Sakit Umum Daerah. Untuk lebih jelasnya keadaan sarana dan prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3
Sarana dan Prasarana pada

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai

No	Sarana & Prasarana	Jumlah	Satuan	Kondisi	
				Baik	Rusak
1	AC	105	Unit	89	11
2	CPU	52	Unit	52	-
3	Genset	4	Unit	4	-
5	Komputer	52	Unit	47	5
7	KendaraanRoda Empat	4	Unit	4	-
8	Ambulance	15	Unit	15	-
9	Kipas Angin	25	Unit	25	-
10	Kursi	500	Buah	425	25
11	Kursi Tunggu	75	Buah	14	-
12	Laptop	80	Unit	56	24
13	Lemari Arsip	200	Unit	120	60
14	Meja	100	Buah	90	-
15	Meja Pimpinan	35	Buah	25	-
16	Mushola	2	Unit	2	-
19	P3K	100	Buah	100	-
20	Ruangan Rawat Inap	79	Buah	79	-
23	Tabung Pemadam Kebakaran	100	Unit	100	-
24	TV	500	Unit	500	-
25	Toilet	100	Buah	100	-
26	Tempat Parkir	4	Buah	4	-

Sumber Data : Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai, 2023

Data tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai masih belum cukup memadai, salah satunya penyebab pelayanan menjadi terhambat dan membuat pasien kadang kecewa dengan sarana dan prasarananya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai dalam indikator kualitas pelayanan publik, yaitu Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Respon/ Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) sudah “Optimal”, sehingga penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Adapun faktor penghambat pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai secara keseluruhan, yaitu dalam sarana prasana seperti kurangnya dokter spesialis, alat medis yang masih kurang, stok obat yang cepat habis, listrik padam, rujukan tidak online, mic yang masih kurang kuat untuk menyandingi dengan suara ramainya pasien.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran tentang Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Suhatman, MARS Kota Dumai, sebagai berikut:

1. Tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pasien mendapatkan pelayanan yang semestinya.

2. Hendaknya kekurangan yang ada, seperti sarana prasarana, fasilitas dapat terpenuhi segera.
3. Selalu menjalin hubungan dengan baik terhadap pasien-pasien saat berkomunikasi dan meningkatkan dalam menanggapi keluhan dari pasien.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. Jurnal MKMI, 12 (2), Hal 70-72
- Amelia Safriani (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Rawat Inap terhadap Pasien BPJS Kelas II dan III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti*. Repository. Uin-Suska
- Ardiyani & Nengyanti. (2014). *Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. 12 (4). Hal 241-256
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta
- Astari, D. (2023, Februari 16). *Aturan Kelas Rawat Inap BPJS Kesehatan Terbaru*. Retrieved from Insertlive.com: <https://www.insertlive.com>
- Azlika M. Alamri dkk. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado*. Jurnal Ilmiah Farmasi. 4 (4). Hal 241-244
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Erni Faturahmah & Susanti. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Layanan Petugas Medis Melalui Faktor Responsiveness Di Ruang Rawat Inap RSUD Bima*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP). 6 (3)
- Fitriani, D.W. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs*. Jurnal Ilmiah Media Husada. 9 (2). Hal 105-112.
- Hakim, M. S. (2019, Mei 10). *Nikmat Waktu Luang. Untuk Apa?* Retrieved from Muslim.or.id: <https://muaslim.or.id>
- Harbani Pasolong (2013). *Metode Penelitian Administasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Harbani Pasolog. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Hildawati dkk. (2022). *Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 8 (2), Hal 224-228
- Irza, F.S.N dkk. (2021). *Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)*. *Jurnal FEB Unmul*. 18 (4). Hal 527-532
- Muzahir Arfan. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Medang Kampai Di Kota Dumai*. Repository. Uin-Suska
- Nashar (2020) *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing, Pamekasan.
- Nisa & Tua RFS. (2023). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai*. *Jurnal Hukum, Politik, dan Ilmu Sosial (JHPIS)*. 2 (3). Hal 224-234
- Nopiani dkk. (2019). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*. 7 (1). Hal 1-3
- Nova Arikhman dkk. (2022) *Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan*. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*. 13 (2)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 *tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 *tentang pelayanan publik*
- Sayid Arifin dkk. (2023). *Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung*. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*. 1 (2)
- Selvia dkk. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Non Bpjs Kesehatan Stabat, Langkat*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 8 (2).
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Tjiptono, Fandy (2011). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 *tentang Kesehatan*
- Undang- Undang No 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*
- Velita Wiyasih (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru*. Repository. Uin-Suska

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

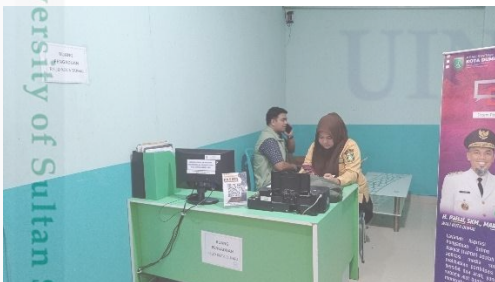
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

LAMPIRAN

Gedung RSUD dr. Suhatman, MARS Kota Dumai



Kondisi Instalasi Rawat Jalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kondisi Instalasi Rawat Inap



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Sumber: Data Olahan Penulis 2024

Hak Cipta m © UIN Suska Riau Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi Wawancara

Wawancara Bersama Bapak Denny Selaku Dokter



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara Bersama Bapak Mardoni Selaku Staff Pelayanan Bidang Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) BPJS Kesehatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara Bersama Perawat Instalasi Rawat Jalan Dan Instalasi Rawat Inap



© Hakcipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Wawancara Bersama Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan

© Hak cipta mi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Slate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Bersama Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan





Sumber: Data Olahan Penulis 2024

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrandt No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-679/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/1/2024 Pekanbaru, 22 Januari 2024 M
 Sifat : Biasa 11 Rajab 1445 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. **Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Radha Kurnia
 NIM : 12070522367
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BAGI PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. SUHATMAN, MARS KOTA DUMAI".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
 NIP: 19790101 200710 1 003

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/533/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 15 Januari 2024 M
4 Rajab 1445 H

Kepada
Yth. Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
dr. Suhatman, MARS Kota Dumai
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Radha Kurnia
NIM. : 12070522367
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.
Suhatman, MARS Kota Dumai" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Radha Kurnia, SE, MM
19700826 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Tanjung Jati No. 4 Telp. (0765) 38367 Fax (0765) 31041
DUMAI

Kepada Yth : Ka. Bagian Perencanaan program dan Pelaporan
Dari : Kepala Instalasi Diklat
Nomor : 281/DIKLAT / II / 2024
Lamp : -
Sifat : Biasa
Hal : Izin Riset

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Nomor : Un. 04/F.VII/PP.00.9/533/2023 Tanggal :
15 Januari 2024 Perihal : Izin Riset

Sehubungan hal tersebut di atas diminta kepada Bapak /Ibu kiranya dapat
membantu dalam proses Riset atas nama:

Nama : Radha Kurnia
NOPB : 12070522367
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Badan
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
dr.Suhatman, MARS Kota Dumai.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Dumai, 06 Februari 2024

Ka-Instalasi Diklat



dr. ASMAWATI

NIP. 19611211 198710 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Tanjung Jati No. 4 Telp. (0765) 38367 Fax (0765) 31041
DUMAI

Kepada Yth : Ka. Instalasi Dan Ka. Ruangan Poliklinik
Dari : Kepala Instalasi Diklat
Nomor : 281 /DIKLAT / II / 2024
Lamp : -
Sifat : Biasa
Hal : Izin Riset

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Nomor : Un. 04/F.VII/PP.00.9/533/2023 Tanggal : 15 Januari 2024 Perihal : Izin Riset

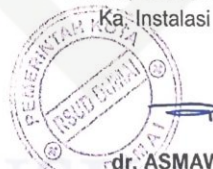
Sehubungan hal tersebut di atas diminta kepada Bapak /Ibu kiranya dapat membantu dalam proses Riset atas nama:

Nama : Radha Kurnia
NOPB : 12070522367
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Suhatman, MARS Kota Dumai.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Dumai, 06 Februari 2024

Ka. Instalasi Diklat



dr. ASMAWATI

NIP. 19611211 198710 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Tanjung Jati No. 4 Telp. (0765) 38367 Fax (0765) 31041
DUMAI

Kepada Yth : Ka. Instalasi Dan Ka. Ruangan Rawat Inap
Dari : Kepala Instalasi Diklat
Nomor : 281/DIKLAT / II / 2024
Lamp : -
Sifat : Biasa
Hal : Izin Riset

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Nomor : Un. 04/F.VII/PP.00.9/533/2023 Tanggal : 15 Januari 2024 Perihal : Izin Riset

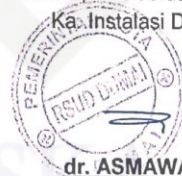
Sehubungan hal tersebut di atas diminta kepada Bapak /Ibu kiranya dapat membantu dalam proses Riset atas nama:

Nama : Radha Kurnia
NOPB : 12070522367
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Suhatman, MARS Kota Dumai.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Dumai, 06 Februari 2024

Ka. Instalasi Diklat



dr. ASMAWATI

NIP. 19611211 198710 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jl. Tanjung Jati No. 4 Telp. (0765) 38367 Fax (0765) 31041
 DUMAI

SURAT KETERANGAN

No: 445/1901/RSUD

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zapri Salis, SKM, M.K.M
 NIP : 197712111998031001
 Jabatan : Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian
 Unit Kerja : RSUD Kota Dumai

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Radha Kurnia
 NIM : 12070522367
 Jurusan : Administrasi Negara
 Institusi Pendidikan : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian mulai dari tanggal 06 Februari s/d 12 Februari 2024 di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Dumai
 Pada Tanggal : 02 April 2024

a.n. DIREKTUR
 Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian



ZAPRI SALIS, SKM, M.K.M
 NIP: 197712111998031001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama **RADHA KURNIA** Lahir di Dumai pada tanggal 23 februari 2002. Penulis merupakan anak Kedua dari tiga bersaudara. Anak dari Ayahanda Uspen dan Ibunda Eva Mayenti. Penulis magawali pendidikan di Taman Kanak Barunawati I pada tahun 2007-2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar SDN 001 Bintang Dumai pada tahun 2008-2014, penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP YKPP Dumai pada tahun 2014-2017, dan penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Dumai pada tahun 2020.

Pada tahun 2020 melalui jalur SBMPTN penulis diterima menjadi salah satu mahasiswi di jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2023 bulan Januari-Maret, penulis menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan (PUPR PKPP) Provinsi Riau dan Tahun 2023 bulan Juli-Agustus menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Bukit Datuk, Kecamatan Dumai Timur, Kota Dumai.

Dengan Rahmat dan Kasih sayang Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai" di bawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si. Bertepatan pada tanggal 22 Mei 2024, penulis ujian munaqasah dan dinyatakan "LULUS" dengan predikat CUMLAUDE dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).