

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN
BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA
BUKITTINGGI TAHUN 2024



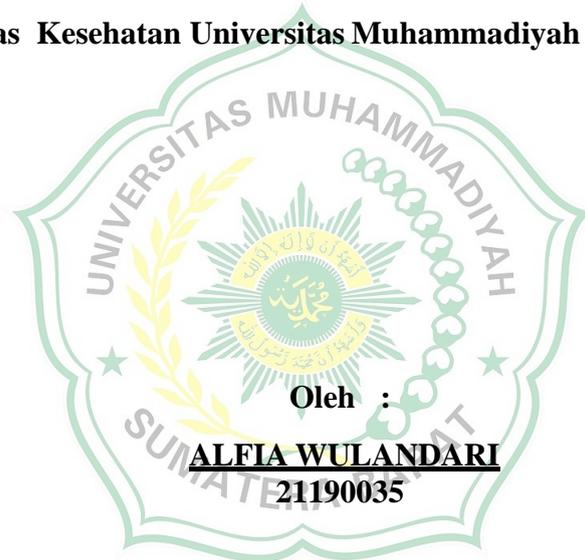
Oleh :

ALFIA WULANDARI
21190035

PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT BUKITTINGGI
2024

KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN
BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA
BUKITTINGGI TAHUN 2024

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit
di Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.**



PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
BUKITTINGGI

2024

**GAMBARAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN
BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA
BUKITTINGGI TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALFIA WULANDARI

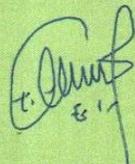
21190035

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Komprehensif Program Studi
D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Barat

Bukittinggi, 29 Agustus 2024

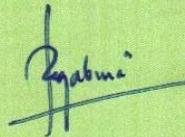
Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Erpidawati, SE, M.Pd
NIDN. 1001018201

Pembimbing II



Legabina Adzkia, S. Tr. Keb. M. KM
NIDN. 1012049501

**GAMBARAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN
BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK
DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA
BUKITTINGGI TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALFIA WULANDARI
21190035

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Bukittinggi, 29 Agustus 2024
Dan dinyatakan **Lulus**

**Tim Penguji
Mengetahui,**

Penguji I

Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes
NIDN. 1027108603

Penguji II

Rantih Fadhyva Adri, S.Si, M.Si
NIDN. 1010048706

Pembimbing I

Dr. Erpidawati, SE, M.Pd
NIDN. 1001018201

Pembimbing II

Legabina Adzkiya, S. Tr. Keb., M.KM
NIDN. 1012049501

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs
NIDN. 1014018601

Daftar Riwayat Hidup

DATA PRIBADI

Nama : Alfia Wulandari
Nim : 21190035
Tempat dan Tanggal Lahir : Bukittinggi, 11 November 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Bukit Lurah Jorong PSB
Status : Belum menikah
No. HP : 0895-6186-02042
Email : alifiawulandari06@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Arman
Nama Ibu : Endri Elfita

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD Negeri 27 Gadut
SMP : SMP Negeri 3 Bukittinggi
SMK : SMK Negeri 2 Bukittinggi

PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirabbil Allamin, karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti dan cinta yang tiada terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Arman dan teristimewa Ibu Endri Elfita yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya serta yang senantiasa medoakan, memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati kepada anak perempuannya.

Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yaitu kakak perempuan, abang, adik laki-laki dan keponakan yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun material. Tak lupa dipersembahkan kepada diri sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini, tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan serta tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Administrasi Rumah Sakit yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Sahabat dan teman-teman saya yang telah menemani baik dalam suka maupun duka selama proses perkuliahan sampai saat ini. Akhir kata semoga karya tulis ilmiah ini dapat menjadikan wawasan dan manfaat untuk orang lain. Amiin

Moto:

"Tetap bergerak maju, karena perjalanan yang penuh tantangan adalah kunci untuk mencapai kehebatan."

“Orang lain tidak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories, berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya.

**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan UM Sumbar
Karya Tulis Ilmiah Februari, 2024**

ABSTRAK

Oleh : Alfia Wulandari
**Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip
Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024**

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada 23 Maret 2024, melihat adanya antrian pendaftaran untuk pasien BPJS Kesehatan karena loket yang terbatas. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan pada prinsip kemudahan akses merupakan salah satu prinsip pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses pendaftaran pasien BPJS kesehatan di rumah sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan prinsip pelayanan publik pada tahun 2024. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2024 dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dengan memberikan kuisioner kepada Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Hasil penelitian berdasarkan teknik Analisis Univariat ini menunjukkan bahwa pelayanan publik ditinjau dari kesederhanaan prosedur tidak tepat sebesar 52% dan tepat sebesar 48%, kepastian waktu tidak tepat sebesar 34,7% dan tepat sebesar 65,3%, keakuratan tidak tepat sebesar 44% dan tepat sebesar 56%, tanggung jawab tidak tepat sebesar 34,7% dan tepat sebesar 65,3%, kemudahan akses yang tidak tepat sebesar 26,7% dan tepat sebesar 73,3%, kedisiplinan yang tidak tepat sebesar 38,7% dan tepat sebesar 61,3%. Dapat disimpulkan penelitian terhadap 75 orang menunjukkan bahwa pelayanan publik bervariasi dalam ketepatannya. Sebagian besar responden merasa bahwa prosedur pelayanan tidak sederhana, namun banyak yang menilai waktu pelayanan tepat. Ada yang merasa keakuratan dan tanggung jawab pelayanan masih kurang, akses dan disiplin dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden. Untuk meningkatkan pelayanan publik, sederhanakan prosedur, perbaiki manajemen waktu, dan tingkatkan pelatihan staf agar lebih akurat dan bertanggung jawab. Permudah akses layanan, terutama secara digital, dan perkuat disiplin kerja dengan aturan yang jelas.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).

D-III Hospital Administration Study Program

West Sumatra UM Faculty of Health

Scientific papers February, 2024

ABSTRACT

By: Alfia Wulandari

Overview of BPJS Health Patient Registration Based on Public Service Principles at Madina Bukittinggi General Hospital in 2024

The researcher conducted initial observations at Madina General Hospital Bukittinggi on March 23, 2024, and identified issues with queues for BPJS Kesehatan patient registration due to limited service counters. This reflects a problem with the ease of access, a key principle of public service. The study aimed to describe the BPJS Kesehatan patient registration process at Madina General Hospital Bukittinggi in 2024, focusing on public service principles. Conducted in April 2024, this research utilized a descriptive quantitative method, gathering data through questionnaires distributed to BPJS Kesehatan patients. The sample size consisted of 75 respondents. The results, analyzed using univariate techniques, indicated varying levels of service accuracy. Specifically, 52% of respondents found the procedures overly complex, while 48% considered them appropriate. In terms of timeliness, 34.7% rated the service as untimely, whereas 65.3% found it punctual. Accuracy was deemed insufficient by 44%, with 56% rating it as adequate. Responsibility in service delivery was viewed as lacking by 34.7% of respondents, though 65.3% believed it met the necessary standards. Ease of access was considered inadequate by 26.7% but satisfactory by 73.3%. Lastly, discipline was seen as inadequate by 38.7%, while 61.3% viewed it as appropriate. In conclusion, the study revealed that public service quality varied significantly, with key areas like procedure simplicity, accuracy, and responsibility needing improvement. To enhance public service, it is recommended to simplify procedures, improve time management, and increase staff training. Additionally, access should be made more convenient, particularly through digital means, and work discipline should be reinforced with clear guidelines.

Keywords: Public services, Health Insurance Administering Agency (BPJS).

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun” tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat penulis selesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih pada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rantih Fadhlya Adri, M.SI Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Dr. Epidawati S.E., M.Pd selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Legabina Adzkie, S.Tr.Keb.M.KM selaku Pembimbing II yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Ayah, Ibu serta saudara yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat

selama penyusunan proposal ini.

7. Ibu dan kakak - kakak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Kota Bukittinggi yang telah memberi ijin dan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian ini.
8. Teman-teman Prodi D-III Administrasi Rumah Sakit terutama yang telah membantu dalam proses pembuatan proposal ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah penelitian ini sebaik mungkin, peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga Karya Tulis Ilmiah penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bukittinggi, Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN TULIS ILMIAH	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pelayanan Publik	9
1. Pelayanan	9
2. Sistem Pelayanan.....	14
3. Pelayanan Publik.....	15
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	16
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	19
1. Pengertian BPJS	19
2. Fungsi BPJS	19
3. Prinsip BPJS.....	19
4. Tugas BPJS	20
5. Hak dan kewajiban BPJS Kesehatan	21
6. Wewenang BPJS	24
7. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan.....	25
8. Fasilitas Pelayanan Menurut Jenis	26
9. Fasilitas Kesehatan tingkat 1,2,3.....	27
10. Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit.....	28
11. Visi dan Misi BPJS	29
C. Kerangka Teori	30
D. Kerangka Konsep	32
E. Definisi Operasional	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Sumber Data	35

E. Metode pengumpulan Data.....	36
F. Instrumen Penelitian	36
G. Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
1. Hasil Analisis Univariat	38
B. Pembahasan	51
1. Kesederhanaan Prosedur	51
2. Kepastian Waktu.....	52
3. Keakuratan.....	54
4. Tanggung Jawab.....	54
5. Kemudahan Akses.....	56
6. Kedisiplinan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	63



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.....	39
Tabel 4. 2 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.....	40
Tabel 4. 3 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.....	40
Tabel 4. 4 Tabel Distribusi Frekuensi kesederhanaan prosedur Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi	41
Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Waktu Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi	43
Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Keakuratan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024	45
Tabel 4. 7 Tabel Distribusi Frekuensi tanggung jawab Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi	46
Tabel 4. 8 Tabel Distribusi Frekuensi Kemudahan Akses Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.....	48
Tabel 4. 9 Tabel Distribusi Frekuensi Kedisiplinan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2 Lampiran 2 Master Table	69
Lampiran 3 Hasil Olahan Data Spss Frequency Tabs (Spss Versi 24)	70
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	78
Lampiran 5 Surat Izin Penelitiaan.....	80
Lampiran 6 Surat Balasan Dari Rumah Sakit.....	81
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Proposal.....	82
Lampiran 8 Lembar Audiensi.....	83
Lampiran 9 Lembar Bimbingan 1	84
Lampiran 10 Lembar Bimbingan 2	85
Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian RSUD Bukittinggi.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Rumah Sakit (2019), rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Dengan cara pemeliharaan dan peningkatan kesehatan (*enhancement*), pencegahan penyakit (*diseasepreventif*), pengobatan penyakit (*treatment*), dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi) yang dilaksanakan secara menyeluruh, dan berkesinambungan (Nahriyah 2021)

Dalam penerapannya kesan pertama masyarakat adalah baik atau tidaknya kualitas pelayanan dibidang kesehatan, dimulai dari sistem pengelolaan administrasinya. Pengelolaan administrasi yang sederhana, mudah dan cepat merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan pasien. Pelayanan pertama pada proses pendaftaran pasien sangat penting untuk diperhatikan, semakin cepat pencarian data pasien lama maka semakin besar dampak pendaftaran pasien baru terhadap pelayanan medis, seberapa cepat pengobatan yang diinginkan pasien dapat tercapai. Bagi rumah sakit, melakukan pelaporan administratif pada kelompok yang ada memakan waktu. Sistem pelayanan administrasi yang demikian membuat proses pencatatan dan penyimpanan data pasien (rekam medis) sulit ditemukan, bahkan hilang Kondisi ini pada

Gilirannya menyebabkan keterlambatan penanganan medis. (Rochman, Tullah, and Rahman 2019)

Menurut (Nadialista Kurniawan 2021) dengan judul “Gambaran Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Kesehatan di IGD RSUD M. Natsir Solok Tahun 2021” adalah pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang ada di IGD rumah sakit, administrasi tidak hanya tentang mencatat dan mendaftarkan pasien, tetapi juga memiliki unsur manajemen. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS bekerja sama di beberapa rumah sakit salah satunya RSUD M. Natsir Solok. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran fungsi manajemen Sistem pelayanan administrasi dalam penerimaan pasien BPJS Kesehatan di IGD RSUD M. Natsir Solok. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif

Menurut (AsriAmalizaFathiaMatusea and Ir.AndiSuprianto 2021) yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien Online Dan Pemeriksaan Dokter Di Klinik Pengobatan Berbasis Web” Tujuan perancangan aplikasi berbasis web ini adalah untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantri dan menunggu lama. Memudahkan pegawai klinik dalam melayani pendaftaran pasien. Meningkatkan efisiensi waktu dalam hal pelayanan terhadap pasien.

Memudahkan pasien dalam mengetahui hasil rekam mediknya, Sehingga pasien dapat mengetahui penyakit yang sedang menyerang sistem kekebalan tubuhnya. Memudahkan staff administrasi klinik medis ini dalam pembuatan

laporan tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Dalam hal ini, aplikasi berbasis web adalah yang pilihan yang tepat, karena sistem operasi ini bersifat online.

Di bagian registrasi rumah sakit, permasalahan sering ditemukan, termasuk kesenjangan dalam entri data pasien. Kekurangan dalam entri data pasien mungkin disebabkan oleh kurangnya ruang penyimpanan dan pelatihan yang tidak memadai untuk kualifikasi staf medis. Kesenjangan dalam entri data pasien menyebabkan kebingungan antara pasien baru dan pasien kembali. Hal ini menyebabkan pelayanan medis pada bagian pendaftaran rawat jalan dinilai tidak efektif dan tidak efektif dalam memenuhi kepuasan pasien (James W, Elston D 20AD)

Menurut (Deby Yolanda, 2019) dalam artikel yang berjudul “Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018” Tujuan penelitian adalah Penerapan sistem manajemen sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan bukanlah suatu hal baru. Jenis asuransi kesehatan yang saat ini dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS dengan melayani kerjasama di beberapa rumah sakit salah satunya RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur yang diterapkan pihak manajemen rumah sakit khususnya di divisi administrasi meliputi: 1) *planning* yaitu pemberian pelatihan kepada sumber daya manusia rumah sakit, Penyusunan RUK dan RPK. 2) *organizing*, yaitu proses pengorganisasian dengan pelatihan melibatkan banyak instansi dalam RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja, 3) *actuating* yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi pasien BPJS. 4) *controlling*, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajemen rumah, dan 5) *evaluating*, yaitu proses peningkatan kualitas sumberdaya manusia sangat erat kaitannya dengan kemampuan dalam manajemen informasi pelanggan berbasis data (Deby Yolanda., 2019)

BPJS Kesehatan memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia dengan prinsip gotong royong, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan wajib, dana perwalian, pemanfaatan dan pengelolaan dana tersebut, yang semuanya digunakan untuk pengembangan program. Digunakan untuk kepentingan peserta sebagai bentuk jaminan sosial. Oleh karena itu, jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang menjamin setiap orang memperoleh kecukupan kebutuhan dasar. (Sholehah, Sudjana, and Suryaman 2020)

Pada pendaftaran BPJS terdapat 2 pendaftaran yaitu pendaftaran secara online dan pendaftaran secara *offline*/manual. Pelayanan pendaftaran online BPJS adalah salah satu sistem pendaftaran BPJS yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran online BPJS, dengan

adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran BPJS. Akan tetapi masyarakat masih awam mengenai pelayanan pendaftaran *online*, dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara pelayanan secara *offline* yang harus datang langsung ke rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita (2022) dengan judul penelitian persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Reability atau keandalan sebanyak 89 responden (55.6%) mengatakan puas dan 71 responden (44.4%) mengatakan kurang puas dari total 160 responden yang diteliti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita (2022) dengan judul penelitian persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Reability atau keandalan sebanyak 89 responden (55.6%) mengatakan puas dan 71 responden (44.4%) mengatakan kurang puas dari total 160 responden yang diteliti.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan dibagian pendaftaran rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada tanggal 23 Maret 2024, kondisi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada saat pendaftaran pasien mengalami antrian dikarenakan terbatasnya loket pendaftaran untuk pasien 6-BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan masih ada permasalahan pada prinsip kemudahan akses semua sarana dan prasarana layanan yang merupakan salah

satu prinsip pelayanan publik. Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi memiliki empat bagian loket pendaftaran, dua loket untuk pendaftaran pasien BPJS dan dua loket untuk pendaftaran poli lain. Pada saat pendaftaran pasien BPJS Kesehatan akan diminta untuk melakukan sidik jari terlebih dahulu, proses sidik jari inilah yang membuat proses pendaftaran menjadi lama sehingga terjadi antrian selama 1,5 jam- 1 jam.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul“Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana gambaran Pendaftaran Pasien Bpjs Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

1. Diketuainya kesederhanaan prosedur pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
2. Diketuainya kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
3. Diketuainya akurasi dalam pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
4. Diketuainya tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
5. Diketuainya kemudahan akses semua sarana dan prasarana pelayanan dalam pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
6. Diketuainya kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan sumber daya penyelenggara pelayanan dalam pendaftaran pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

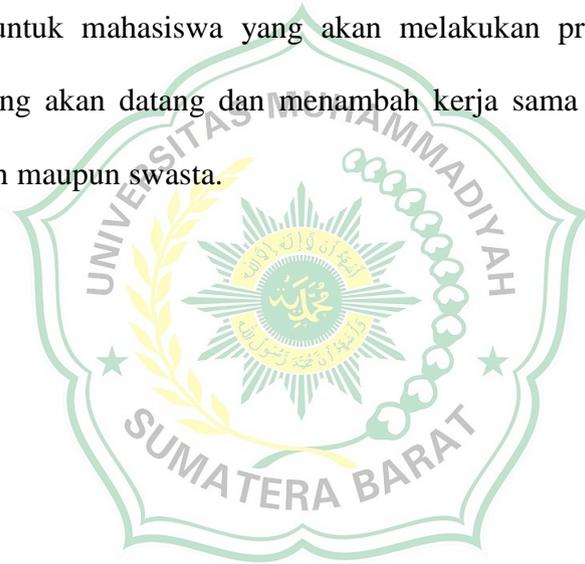
Karya Tulis Ilmiah ini sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis di dalam bidang Administasi Rumah Sakit dan juga untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada program studi D-III Administasi Rumah Sakit.

2. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan atau informasi, peningkatan kinerja petugas dan penilaian dalam Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.

3. Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan UM Sumatera Barat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan panduan untuk mahasiswa yang akan melakukan praktek kerja lapangan dimasa yang akan datang dan menambah kerja sama dengan Rumah Sakit pemerintah maupun swasta.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Menurut (Kesuma Bhakti, Ahmad, and Adrian 2022) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan yang didefinisikan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pelayanan

Selanjutnya (Firdaus 2019) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung ini lah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

a. Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut (Ilmu and Politik 2020), terdapat dua bentuk pelayanan, yaitu pelayanan umum dan pelayanan teknis. Adapun bentuk pelayanan umum ada tiga yaitu:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarakjauh karena faktor biaya, agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses pengiriman kepada yang bersangkutan.

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Adapun bentuk pelayanan teknis ada 4 macam, yaitu:

a) Tingkah laku yang sopan

Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Cara penyampaian. Cara penyampaian sesuatu hendaknya memperhatikan prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga memungkinkan petugas berbuat penyimpangan lebih jauh.

b) Waktu Penyampaian

Waktu penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai produk dari penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan.

c) Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baikberhadapan maupun melalui hubungan telepon. Soal keramahtamahan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh orang banyak, sehingga tidak perlu diulas panjang lebar.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Menurut (Pakarain and Abdussamad 2022) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antarlain:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya.

2. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama dan saling percaya.

3. Inovatif

Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

4. Tekun

Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5. Ulet

Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan.

7. Kepemimpinan

Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan jika faktor-faktor yang mempengaruhi berhasil tidaknya suatu kegiatan pelayanan yaitu kualitas dari sumber daya manusia yang tersedia, namun tidak menghilangkan campur tangan dari pihak lain.

2. Sistem Pelayanan

Menurut (Pratiwi et al. 2020) Sistem adalah kumpulan (group) dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok organisasi (Nanggung., 2020). Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai public service harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. (Ristiani 2020)

Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan kelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu (Futum Hubaib 2021). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun

hasilnya tidak terikat pada suatu produk (Pundenswari, 2019). Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Nurdin 2019).

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

3. Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang mempunyai arti secara umum, yaitu masyarakat. Kata publik sudah diterima sebagai bahasa Indonesia baku yang menjadi publik yang berarti umum dan juga orang banyak. Dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Thoha 2019) menyatakan publik adalah masyarakat yang umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, dilayani, dan di atur oleh pemerintah sebagai administrator dan juga sekaligus penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Disinilah peran pemerintah dilihat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut (Heriyanto 2022) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut (Heriyanto 2022) ada terdapat empat unsur penting dalam proses menjalankan pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumennya, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services)

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen/customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

1. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 (dalam Mustofa, dkk, 2019), antara lain adalah:
2. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
3. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
4. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik diupayakan untuk diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan dan terukur. Hal ini untuk memberikan kepastian kepada penerima pelayanan tentang waktu yang dibutuhkan ketika mengurus pelayanan.
5. Akurasi menunjukkan pada produk pelayanan publik diterima oleh

6. penerima pelayanan harus benar dokumennya, tepat waktunya dan sah secara hukum.
7. Keamanan bahwa proses pelayanan dan produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.
8. Tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dan manajemen pelayanan wajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan harus mampu menyelesaikan berbagai keluhan prima pelayanan publik.
9. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti: tempat pelayanan yang nyaman, sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang sesuai dengan kebutuhan.
10. Kemudahan akses semua sarana dan prasarana pelayanan harus mudah untuk diakses oleh calon penerima pelayanan, baik secara langsung maupun menggunakan teknologi informasi.
11. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan sumber daya penyelenggara pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah kepada penerima pelayanan

B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

1. Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yg bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Republik Indonesia 2011). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yg termasuk pada jaminan kesehatan sosial untuk

memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat. Ini cocok untuk semua kontributor atau kontributor dari negara yg menjamin perlindungan sosial dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia sebagai sebuah tujuan Negara dalam memenuhi jaminan sosial dan hak semua orang (Hennigusnia and Kurniawati 2021)

2. Fungsi BPJS

Fungsi BPJS dalam pasal 5 ayat (2) UU No.24 Tahun 2011 sebagai berikut:

1. Fungsi organisasi program jaminan kesehatan
2. Fungsi menyelenggarakan asuransi jiwa, jaminan kesehatankecelakaan kerja, program jaminan hari tua, jaminan hari tua.

3. Prinsip BPJS

UU SJSN Pasal 19 ayat 1 merumuskan jaminan kesehatan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Prinsip dari asuransi kesehatan ialah :

1. Sifat wajib dan tidak selektif dari kepesertaan
2. Iuran sesuai dengan penghasilan atau presentase upah
3. Kegotongroyongan antara si kaya dan miskin, yg sehat dan sakit,ygtua dan muda, serta yg beresiko tinggi dan rendah
4. Bersifat nirlaba.

4. Tugas BPJS

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

1. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah

2. Melakukan atau menerima pendaftaran peserta
3. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminansosial.
4. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberikerja
5. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat
6. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
7. Membiayai pelayanan kesehatan setara dengan aturan program jaminan sosial.

Dalam tugas BPJS yaitu pengelolaan data kepesertaan, pendaftaran kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran dari Pemerintah. Pengelolaan dana jaminan sosial serta pembiayaan pelayanan kesehatan dilakukan dalam rangka sosialisasi dan penyampaian informasi. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta ((Amary & Suprayitno,2021)

5. Hak dan kewajiban BPJS Kesehatan

- a. Dalam penyelenggaraan fungsi Badan Penyelenggaraan JaminanSosial(BPJS) bertugas untuk:
 - a) Melaksanakan dan/atau menerima pendaftaran peserta
 - b) Meminta serta mengumpulkan iuran dari peserta
 - c) Menerima bantuan iuran dari pemerintah
 - d) Mengelolah dan jaminan sosial untuk kepentingan peserta
 - e) Mengumpulkan serta mengelola data peserta program jaminansosial

- f) Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial
- g) Memberikan informasi tentang penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat.

b. Dalam penyelenggaraan tugas Badan Penyelenggaraan Jaminan sosial (BPJS)

berhak untuk :

- a. Memintak pembayaran iuran
- b. Menempatkan dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hati, keamanan dana, serta hasil yang memadai
- b) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan
- c) peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional
- d) Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah
- e) Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
- f) Mengenaikan sanksi administrasi kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya
- g) Melaporkan pemberian kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidak patuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang
- h) Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

c. Dalam melaksanakan kewenangan Badan Penyelenggara Jamina Sosial(BPJS)

berhak untuk :

- a) Mendapatkan dana operasional untuk pelaksanaan program yang bersumber dari Dana Jaminan Sosial dan/atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan
- b) Memapatkan hasil monitoring serta evaluasi pelaksanaan program Jaminan Sosial dari DJSN setiap 6 (enam) bulan.
- c) Dalam penyelenggaraan kewenangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkewajiban untuk:
- d) Memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta
- e) Mengembangkan aset dana jaminan sosial dan aset BPJS untuk sebesar-besarnya
- f) Memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan serta hasil pengembangannya
- g) Memberikan manfaat kepada semua peserta sesuai dengan undang- undang tentang sistem Jaminan sosial Nasional
- h) Memberikan informasi kepada peserta mengenai hak serta kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku
- i) Memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak serta memenuhi kewajibannya
- j) Memberikan informasi kepada peserta mengenai saldo jaminan hari tua dan pengembangannya 1(satu) kali dalam 1(satu) tahun
- k) Memberi informasi kepada peserta mengenai besar hak pensiun 1 (satu) kali

dalam 1 (satu) tahun

- l) Membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuaria yang lazim dan berlaku umum
- m) Melakukan pembukuan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dalam penyelenggaraan Jaminan Sosial melaporkan
- n) pelaksanaan setiap program secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN



6. Wewenang BPJS

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud di atas BPJS berwenang:

- a) Menagih pembayaran Iuran
- b) Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yg memadai
- c) Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yg mengacu pada standar tarif yg ditetapkan oleh Pemerintah
- d) Mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yg tidak memenuhi kewajibannya
- e) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional
- f) Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan
- g) Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial
- h) Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yg berwenang
- i) mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan

a. Adapun Hak masing-masing peserta BPJS Kesehatan yaitu, (Lutfia, 2005 et al., 2016):

- 1) Setiap anggota BPJS Kesehatan akan menerima kartu kepesertaan BPJS Kesehatan, yang digunakan untuk mendapatkan layanan kesehatan dan sebagai bukti identitas diri yang sah.
- 2) Setiap anggota BPJS Kesehatan akan menerima nomor virtual account yang berbeda, yang digunakan untuk membayar iuran bulanan.
- 3) Anggota BPJS Kesehatan berhak mendapatkan informasi terkini tentang hak dan kewajiban mereka, serta prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada mereka.
- 4) Peserta BPJS Kesehatan boleh mendapatkan perawatan atau pengobatan di fasilitas kesehatan yang mereka inginkan asalkan fasilitas tersebut bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.
- 5) Peserta BPJS Kesehatan berhak untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran kepada kantor BPJS Kesehatan secara lisan maupun tulisan di lokasi yang telah ditentukan.

b. Sedangkan kewajiban peserta BPJS Kesehatan yaitu

- 1) Peserta BPJS Kesehatan harus membayar iuran setiap bulan, dan iuran harus sinkron dengan jumlah yang ditetapkan untuk masing-masing kelas pelayanan yang telah dipilih peserta.
- 2) Setiap kepala keluarga peserta BPJS Kesehatan harus melaporkan setiap perubahan data peserta, termasuk perpindahan alamat tempat tinggal, perkawinan, dan kematian.
- 3) Peserta BPJS Kesehatan dilarang meminjamkan kartu kepesertaannya kepada orang lain, termasuk anggota keluarga atau peserta BPJS Kesehatan lainnya. Selain itu, kartu BPJS Kesehatan harus dijaga agar tidak rusak. Jika kartu peserta hilang, harus dibuat surat keterangan kehilangan dan dibawa ke kantor BPJS Kesehatan bersama KTP dan kartu keluarga.
- 4) Setiap peserta BPJS Kesehatan wajib mematuhi peraturan dan protokol kesehatan.

8. Fasilitas Pelayanan Menurut Jenis

Fasilitas kesehatan, juga dikenal sebagai "faskes", adalah sarana kesehatan yang memberikan layanan kesehatan kepada individu melalui promosi, preventif, kuratif, dan rehabilitasi (Mujiarto, Susanto, and Bramantyo 2019) Sebaliknya, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyatakan bahwa faskes, juga dikenal sebagai fasilitas kesehatan, merupakan alat atau

tempat yang memberikan layanan kesehatan, baik yang bersifat preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Peserta BPJS Kesehatan dapat berobat di fasilitas kesehatan atau faskes sesuai dengan pilihan mereka saat mendaftar. Dalam hal ini, pemerintah dan masyarakat bertindak sebagai pelaksana. Dua jenis fasilitas kesehatan adalah perseorangan dan masyarakat. Jenis-jenisnya cukup beragam karena mencakup:

1. Tempat Praktis Mandiri Tenaga Kesehatan.
2. Puskesmas.
3. Apotek.
4. Rumah Sakit.
5. Unit Transfusi Darah.
6. Optik.
7. Fasilitas Pelayanan Kedokteran.
8. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tradisional.
9. **Fasilitas Kesehatan tingkat 1,2,3**

Untuk BPJS sendiri, sistem rujukan digunakan, dan istilah faskes 1, 2 dan 3 kemudian digunakan. Berikut penjelasan singkat dari situs web resmi BPJS Kesehatan (Ekawati & Nurhalimah, 2022):

- a. Fasilitas kesehatan tingkat 1 BPJS Kesehatan: Puskesmas, klinik, atau dokter umum adalah tempat pertama yang akan dikunjungi oleh pasien yang memiliki kartu BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan tingkat satu juga disebut fasilitas kesehatan primer.

- b. Faskes tingkat 2 BPJS Kesehatan: Setelah pasien menerima rujukan dari faskes tingkat 1, tempat pelayanan kesehatan lanjutan untuk jenis pelayanan pada tingkat 2 akan dilakukan oleh dokter spesialis.
- c. Faskes tingkat 3 BPJS Kesehatan: Tempat pelayanan kesehatan tingkat lanjut yang diberikan dalam kasus di mana layanan tingkat dua tidak dapat menyelesaikan masalah. Klinik utama atau setara, rumah sakit umum, atau rumah sakit khusus memberikan layanan seperti ini kepada dokter subspesialis.
- d. Secara umum, perbedaan dalam tingkat faskes yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dapat dilihat dari jenis fasilitasnya. Tingkat fasilitas yang lebih tinggi biasanya memiliki fasilitas medis yang lebih lengkap, yang pada dasarnya disesuaikan dengan kondisi medis pasien.

10. Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit

Menurut Sistem Informasi Pelatanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi/SIPP KEMENPAN RB (2017) yaitu :

- a. Petugas rumah sakit memeriksa pasien di Triase
- b. Petugas rumah sakit atau keluarga pasien keruangan admisi untuk mendaftarkan baik yang rawat jalan atau akan dirawat
- c. Petugas admisi meminta kelengkapan administrasi berupa kartu BPJS Kesehatan dan identitas pasien (dengan atau tanpa rujukan

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama / FKTP)

- d. Petugas admisi menginput data ke billing SIM-RS dan membuat Surat Eligibilitas Peserta (SEP)
- e. Petugas rumah sakit mengantar pasien keruangan rawat inap, setelah dilakukan tindakan administrasi diruang admisi
- f. Petugas rumah sakit memulangkan pasien apabila tidak ada indikasi rawat.

11. Visi dan Misi BPJS

Program yang di jalankan oleh pemerintah ini mempunyai visi dan misi, visi dan misi dari program BPJS Kesehatan adalah:

1. Visi BPJS Kesehatan

Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki jaminan kesehatan nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang, unggul dan terpercaya.

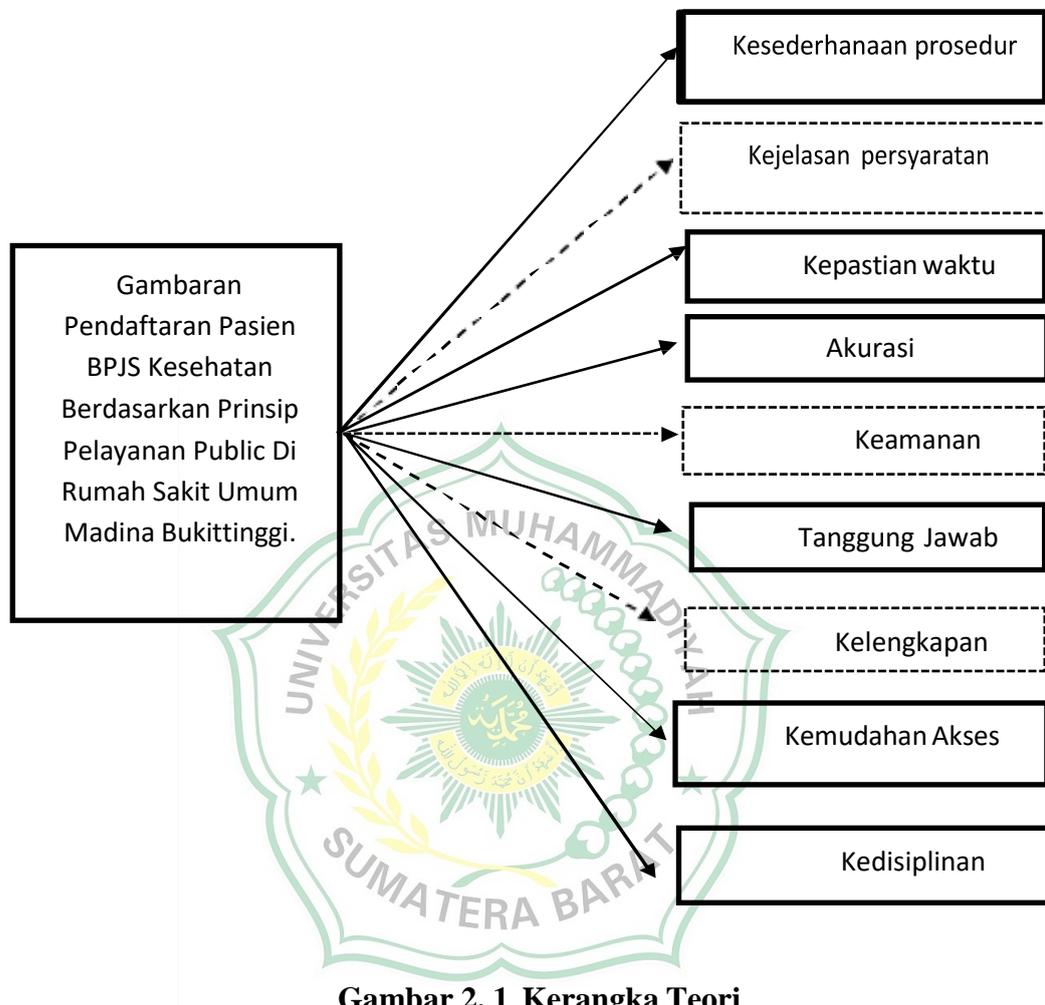
2. Misi BPJS Kesehatan

- a. Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
- b. Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan.

- c. Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS kesehatan secara lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung program.
- d. Membangun BPJS kesehatan yang lebih efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
- e. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen resiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan.
- f. Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung operasional BPJS kesehatan.

C. Kerangka Teori

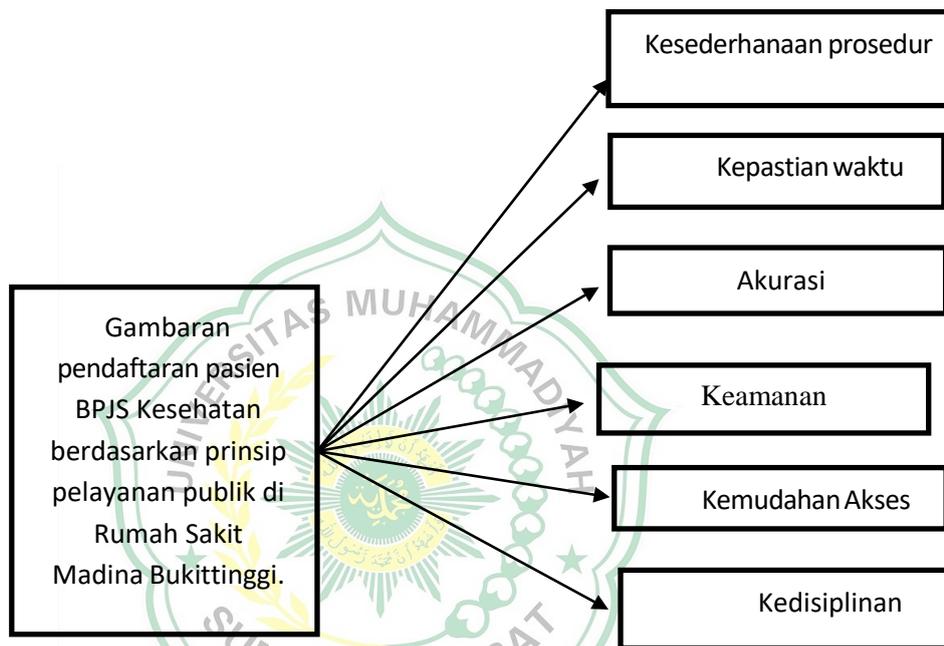
Kerangka teori dari penelitian yang berjudul “Gambaran pendaftaran pasien BPJS Kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di rumah sakit Madina Bukittinggi” adalah gambaran fungsi manajemen pada pelaksanaan gambaran sistem pelayanan administrasi pasien BPJS kesehatan, yang meliputi fungsi manajemen berdasarkan pada teori George R. Terry dalam Hestanto (2019) yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.



Sumber MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003

D. Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori diatas maka kerangka konsep didalam penelitian ini adalah



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

Sumber MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/200

E. Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	HasilUkur	Skala
1.	Kesederhanaan Prosedur	Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan	Kuesioner	Angket	Sederhana $\geq 52,0\%$ Tidak Sederhana $< 48,0\%$	Ordinal
2	Kepastianwaktu	Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik diupayakan untuk diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan dan terukur. Hal ini untuk memberikan kepastian kepada penerima pelayanan tentang waktu yang dibutuhkan ketika mengurus pelayanan	Kuesioner	Angket	Pasti $\geq 65,3\%$ TidakPasti $< 34,7\%$	Ordinal

3	Akurasi	Akurasi menunjukkan pada produk pelayanan publik diterima oleh penerima pelayanan harus benar dokumennya, tepat waktunya dan sah secara hukum. Administrasi Pelayanan Kesehatan	Kuesioner	Angket	Akurat \geq 56,0% Tidak Akurat $<$ 44,0%	Ordinal
4	Tanggung jawab	Tanggung jawab petugas untuk menangani pasien BPJS pada saat sampai di rumah sakit	Kuesioner	Angket	Tinggi \geq 65,3% Rendah $<$ 34,7%	Ordinal
5	Kemudahan akses	Kemudahan akses semua sarana dan prasarana pelayanan harus mudah oleh pasien, baik secara langsung maupun menggunakan teknologi	Kuesioner	Angket	Mudah \geq 73,3% Tidak mudah $<$ 26,7%	Ordinal

6	Kedisiplinan	Kedisiplinan, kesopan dan keramahan sumber daya penyelenggara pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah kepada penerima pelayanan	Kuesioner	Angket	Disiplin 61,3% Tidak Disiplin < 38,7%	Ordinal
---	--------------	--	-----------	--------	--	---------



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penganalisaan terhadap kenyataan-kenyataan yang ditemui oleh penulis di lapangan, sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang merupakan pemecahan masalah yang dihadapi. (Sugiyono 2021) Pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien BPJS yang berhubungan dengan penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Peneliti: Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
2. Waktu penelitian :Penelitian di laksanakan pada 16 April 2024

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam (Sugiyono 2021) artinya sebagai suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari setelah itu akan membuat kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah para pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dari bulan Desember 2023 sampai bulan Februari 2024. Jumlah kunjungan pasien selama 3 hari berjumlah sebanyak 900 : 3 orang saya mengambil data

kunjungan 900 : 3 = 300 ini yang masuk kedalam rumus slovin

2. Sampel

Sampel dalam (Sugiyono 2021) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Sampel berjumlah sebanyak 75 orang. Hasil ini di peroleh dari rumus slovin dibawah ini.

Rumus Sampel

Dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini, peneliti menggunakan Rumus

Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

N: Jumlah Populasi: Jumlah Sampel

e: Margin Error (10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = 300$$

$$1 + 300 (10\%)^2 n = 300$$

$$1 + 300 (0,1)^2$$

$$n = 300$$

$$1 + 300 (0,01) n = 300$$

$$1 + 3$$

$$n = \frac{300}{4} = 75 \text{ Responden}$$

$$4$$

Jadi jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75

Orang Responden.

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data setelah itu akan diolah oleh penulis (Sugiyono 2021) Dari penelitian ini data primer adalah Lembar Kuesioner yang akan dibagikan kepada pasien BPJS.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti dokumen catatan-catatan serta wawancara dengan pimpinan untuk memperoleh data tentang sejarah instalasi misi visi dan struktur yang berkaitan dan menunjang penelitian, (Sugiyono 2021). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu jumlah pasiendi BPJS di Rumah Sakit umum Madina Bukittinggi.

E. Metode pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik menyerakan daftar pertanyaan kepada sampel agar diisi sesuai dengan kepuasan yang didapat oleh pasien di rumah sakit. kuesioner yang akan digunakan penulis yaitu bersifat tertutup, memiliki arti bahwa peneliti memberikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan, dan responden atau sampel disilakan untuk memilih satu jawaban yang cocok dengan pemberian dengan tanda pilihan. (Wati & Pradana 2021)

F. Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono 2021) Instrumen penelitian adalah alat bantu digunakan peneliti dalam pengumpulan data supaya pekerjaanya lebih gampang serta hasilnya akan lebih baik bisa juga disebut lebih lengkap sehinggah gampang diolah, Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

G. Analisis Data

Menurut (Sugiyono 2021) data metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penganalisaan terhadap kenyataan- kenyataan yang ditemui oleh penulis di lapangan, sehinggah dapat diambil suatu kesimpulan yang merupakan pemecahan masalah yang dihadapi. Maka dari itu dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan data metode kuantitatif dengan analisa statistik deskriptif. Menurut (Sugiyono 2021) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Jadi pada penelitian ini hanya mendeskripsikan gambaran yang mempengaruhi pendaftaran BPJS Kesehatan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik rumah sakit.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini meneliti tentang “Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum MadinaBukittinggi Tahun 2024”. Proses penelitian ini dilakukan pada tanggal 16-20 April 2024 dengan jumlah responden 75 responden yang sesuai dengan kriteria sample yang telah ditentukan. Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data, untuk mengetahui Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan di Unit Rawat Jalan. Analisa data dilakukan secara komputerisasi dengan aplikasi SPSS.

a. Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden berdasarkan Umur Responden

Tabel 4. 1 Tabel Distribusi Frekuensi karakteristik responden Pasien di Rumah Sakit Umum MadinaBukittinggi Tahun 2024

No	Karakteristik	Frekuensi(f)	Presentase (%)
1	Usia		
	≥ 35 Tahun	50	66.7
	≤ 35 Tahun	25	33.3
	Total	75	100.0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	29.3
	Perempuan	53	70.7
	Total	64	100.0
3	Pendidikan		
	SD	8	10.7
	SMP	13	17.3
	SMA	30	40.0
	PT	24	32.0

Total	75	100.0
--------------	-----------	--------------

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 75 orang responden sebagian besar memiliki umur dengan rentang ≥ 35 tahun sebanyak 50 orang (66.7%). Sedangkan responden berumur dengan rentang ≤ 35 tahun sebanyak 25 orang (33.3%). Berdasarkan Jenis kelamin diketahui bahwa dari 75 orang responden sebagian besar memiliki jenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang (29.3%). Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 53 orang (70.7%). Berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 75 orang responden sebagian besar memiliki pendidikan SD berjumlah 8 orang (10.7%). SMP berjumlah 13 orang (17.3%). SMA berjumlah 30 orang (40.0%). Sedangkan responden dengan pendidikan PG berjumlah 24 orang (32.0%).

b. Distribusi Pelayanan

1) Kesederhanaan Prosedur

Kesederhanaan prosedur artinya prosedur pelayanan hendaklah mudah, tidak berbelit-belit, dan bisa dimengerti secara cepat oleh masyarakat. Dalam hal ini adalah masyarakat yang menggunakan kartuBPJS Kesehatan karena prosedur pelayanan yang berbeda dengan masyarakat yang berobat dengan jalur umur.

Tabel 4. 4 Tabel Distribusi Frekuensi kesederhanaan prosedur Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kesederhanaan Prosedur	Frekuensi(f)	Presentase (%)
1	Tidak Sederhana	39	52.0
2	Sederhana	36	48.0
	Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 Frekuensi kesederhanaan prosedur Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian tidak sederhana berjumlah 39 orang (52.0%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian sederhana berjumlah 36 orang (48.0%)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” maksudnya adalah setiap responden memberikan jawaban tentang kesederhanaan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien.

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti dari item kesederhanaan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwasannya Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, hanya saja pada proses pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berbeda dengan pasien yang melalui jalur umum.

2) Kepastian Waktu

Kepastian Waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan itu selesai.

Tabel 4. 5 Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Waktu Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kepastian Waktu	Frekuensi(<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Tidak Pasti	26	34.7
2	Pasti	49	65.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 4.5 Kepastian Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian pasti berjumlah 49 orang (65.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak pasti berjumlah 26 orang (34.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang Kepastian Waktu Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kepastian waktu prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,7 atau setara dengan 51,3%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 7 atau setara dengan 46,7% dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 0,3 atau setara dengan 2%. Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kepastian waktu prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi bahwasannya pihak Rumah Sakit telah memberikan kepastian yang jelas

kepada setiap pasien yang datang, tetapi masyarakat yang berobat tersebut tidak mengerti dan banyak menyalahkan pihak Rumah Sakit tentang kepastian waktu yang tidak jelas, apalagi pada proses pendaftaran dan pada pemeriksaan dokter.

3) Keakuratan

Keakuratan artinya kejelasan dalam hal persyaratan teknis administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Keakuratan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Keakuratan	Frekuensi(<i>f</i>)	Presentase (%)
1	Tidak Akurat	33	44.0
2	Akurat	42	56.0
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 4.6 Keakuratan Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian akurat berjumlah 42 orang (56.0%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak akurat berjumlah 33 orang (44.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,7 atau setara dengan 51,3%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6 atau setara dengan 40% dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1,3 atau setara dengan 8,7%.

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang kejelasan prosedur pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tersebut cukup baik memberikan penjelasan secara jelas tentang alur pelayanan pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Dari hasil observasi peneliti pihak Rumah Sakit yang banyak memberikan penjelasan dan informasi kepada pasien BPJS Kesehatan yang tidak mengerti alur pelayanan yang diberlakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

4) Tanggung Jawab

Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pegawai yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Tabel 4. 7 Tabel Distribusi Frekuensi tanggung jawab Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	TanggungJawab	Frekuensi(f)	Presentase (%)
1	Rendah	26	34.7
2	Tinggi	49	65.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 4.7 Keakuratan Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian tinggi berjumlah 49 orang (65.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian rendah berjumlah 26 orang (34.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang Tanggung jawab Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang Tanggungjawab pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 7,3 atau setara dengan 48,7%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6,7 atau setara dengan 44,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1 atau setara dengan 6,7%.

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang tanggungjawab pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bahwasannya para pegawai Rumah Sakit telah bertanggungjawab terhadap persoalan dan keluhan yang datang dalam hal pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan tetapi ada juga pegawai Rumah Sakit kurang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pelayanan khususnya pengguna kartu BPJS Kesehatan.

5) Kemudahan Akses

Kemudahan akses (*accessibility*) adalah kemudahan orang dalam mengakses dan menggunakan suatu ruang, layanan, atau produk. Kemudahan akses dapat pula diartikan sebagai tingkatan kepercayaan seseorang akan kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi.

Tabel 4. 8 Tabel Distribusi Frekuensi Kemudahan Akses Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kemudahan Akses	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Tidak mudah	20	26.7
2	Mudah	55	73.3
Total		75	100.0

Berdasarkan tabel 4.8 Kemudahan Akses Pelayanan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian mudah berjumlah 55 orang (73.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak mudah berjumlah 20 orang (26.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang Kemudahan akses Prosedur Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang Kemudahan akses pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 8 atau setara dengan

50,7%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 6 atau setara dengan 44,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1 atau setara dengan 6,7%.

Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang Kemudahan akses pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bahwasannya para pegawai Rumah Sakit telah memberikan Kemudahan akses terhadap persoalan dan keluhan yang datang dalam hal pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan.

6) **Kedisiplinan**

Kedisiplinan adalah sikap dan perilaku yang mencerminkan ketaatan secara sadar, sukarela, dan senang hati terhadap peraturan, prosedur, asa, dan lain-lain. Kedisiplinan juga dapat didefinisikan sebagai kepatuhan dan ketaatan pada tata tertib yang dapat mengatur tatanan kehidupan pribadi dan kelompok.

Tabel 4. 9 Tabel Distribusi Frekuensi Kedisiplinan Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Kedisiplinan	Frekuensi(f)	Presentase (%)
1	Tidak Disiplin	29	38.7
2	Disiplin	46	61.3
	Total	75	100.0

Berdasarkan tabel 4.9 kedisiplinan pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di rumah sakit umum Madina Bukittinggi sebagian besar responden memberikan penilaian disiplin berjumlah 46 orang (61.3%). Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak disiplin

berjumlah 29 orang (38.7%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Sari tentang Kedisiplinan Pelayanan Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Pekanbaru Pada Pasien Rawat Inap Penderita Penyakit Dalam masuk kepada kategori “Cukup Baik” setiap responden memberikan jawaban tentang Kedisiplinan Pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan khususnya pasien rawat inap penyakit dalam, mereka menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan oleh keluarga pasien. Dengan rata-rata 8,2 atau setara dengan 50,9%. Dan pada kategori “baik” dengan rata-rata 5 atau setara dengan 43,6%, dan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 2 atau setara dengan 6,8%. Selanjutnya dari hasil observasi peneliti tentang Kedisiplinan Pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bahwasannya para pegawai Rumah Sakit telah disiplin memberikan Kemudahan akses terhadap persoalan dan keluhan yang datang dalam hal pelayanan penggunaan kartu BPJS Kesehatan.

B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di rumah sakit umum madina Bukittinggi Tahun 2024. Penelitian ini dilaksanakan pada 16-20 April 2024 menggunakan metode deskriptif dengan mengumpulkan data-data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Dalam

kuesioner tersebut terdapat pertanyaan yang meliputi 6 dimensi pelayanan diantaranya Kesederhanaan Prosedur, Kepastian Waktu, Keakuratan, Tanggung Jawab, Kemudahan Akses dan Kedisiplinan. Responden cukup memberi centang pada skor yang tertera didalamnya.

Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur

Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur terdapat 75 responden dengan tingkat kepuasan pasien tentang pendaftaran pasien BPJS kesehatan, untuk responden yang mengatakan tidak kesederhanaan terdapat 39 (52,0%) orang, sedangkan untuk responden yang mengatakan sederhana terdapat 36 (48,0%) orang. Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. (Arianta, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana (2019) dengan judul pelayanan publik di bidang kesehatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarutung. Hasil penelitian menunjukkan Untuk melaksanakan pelayanan publik dan tercapainya kepuasan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Berdasarkan Asumsi penelitian bahwa gambaran pendaftaran pasien BPJS

kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakin Umum madina bukittinggi. Dilihat dari aspek kesederhanaan sudah kategorikan sebagian besar responden lebih banyak memberikan penilaian tidak tepat dibandingkan responden pelayanan tepat. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 163 mengatakan bahwa apakah pasien mengerti prosedur yang dilakukan aspek kesederhanaan prosedur masih dikategorikan tidak tepat. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentasi tertinggi sehingga penelitian berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikan lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 50 orang (66.7) mengatakan tidak dapat terhadap kepastian waktu. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada kesederhanaan prosedur dinilai baik.

2. Kepastian Waktu

Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat dari kepastian waktu terdapat 75 responden dengan Kepuasan Pasien Tentang Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan. Untuk responden yang mengatakan tidak pasti terdapat 26 (34,7%) orang, sedangkan untuk responden yang mengatakan pasti terdapat 49 (65,3%) orang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita (2022) dengan judul penelitian persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalandi RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Reability atau

keandalan sebanyak 89 responden (55.6%) mengatakan puas dan 71 responden (44.4%) mengatakan kurang puas dari total 160 responden yang diteliti.

Penelitian Antari (2019) dengan judul penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan. Diperoleh hasil Reability sebanyak 70 responden (82.3%) mengatakan puas dan sebanyak 15 responden (17.7%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan di rawat jalan dari total 85 responden yang diteliti.

Asumsi Penelitian yang dilakukan oleh Ngula (2019) dengan judul penelitian Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Diperoleh hasil reliability dari total 67 responden yang diteliti terdapat 50 (74.6%) responden yang mengatakan puas dan 17 (25.4%) mengatakan kurang puas.

Berdasarkan Asumsi penelitian bahwa gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakin Umum madina bukittinggi. Dilihat dari aspek kepastian waktu sudah kategorikan sebagian besar responden lebih banyak memberikan penilaian tepat dibandingkan responden pelayanan tidak tepat. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 145 mengatakan bahwa apakah dalam pendaftaran pasien BPJS mendapatkan prosedur mudah dengan penilain tepat sehingga aspek kepastian waktu sudah dikategorikan tepat. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentasi tertinggi sehingga penelitian berasumsi

bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikan lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 50 orang (66.7) mengatakan tepat terhadap kepastian waktu. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada kepastian waktu dinilai baik.

3. Keakuratan

Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat dari keakuratan terdapat 75 responden dengan Kepuasan Pasien Tentang Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan. Untuk responden yang mengatakan tidak akurat terdapat 42 (56,0%) orang, Sedangkan responden yang mengatakan akurat terdapat 33 (44,0%) orang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana(2019) dengan judul pelayanan publik di bidang kesehatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarutung. Hasil penelitian menunjukkan Untuk melaksanakan pelayanan publik dan tercapainya kepuasan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Menurut peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, responden mengatakan bahwa setiap informasi atau arahan yang diberikan kepada para peserta pendaftaran selama proses pendaftar berlangsung itu kurang akurat bahkan sering salah.

Berdasarkan Asumsi penelitian bahwa gambaran pendafran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakin Umum madina bukittinggi. Dilihat dari aspek kakuratan pelayanan pendaftaran pasien

bpjs kesehatan berdasarkan prinsip keakuratan dirumah sakit umum madina bukittinggi dilihat dari aspek keakuratan sudah kategorikan sebagian besar responden lebih banyak memberikan penilaian tepat dibandingkan responden pelayanan tidak tepat. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 105 mengatakan bahwa apakah dokumen yang diberikan kepada pasien benar sehingga aspek keakuratan sudah dikategorikan tepat. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentasi tertinggi sehingga penelitian berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikan lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 50 orang (66.7) mengatakan tepat terhadap keakuratan. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada keakuratan dinilai baik.

4. Tanggung Jawab

Berdasarkan Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat dari keakuratan terdapat 75 responden dengan Kepuasan Pasien Tentang Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan. Untuk responden yang menyatakan rendah 26 (34,7%), sedangkan responden yang meyatakan tinggi 49 (65,3%) orang. memberikan penilaian tinggi lebih dari separoh. Sedangkan responden yang memberikan penilaian rendah kurang dari separoh.

Tanggung Jawab adalah suatu respon atau kesigapan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan. Indikator terhadap ketanggapan (Responsiveness) dapat

dilihat dari ketanggapan tenaga medis terhadap keluhan dan masalah kesehatan pasien, keramahan dan kesopanan tenaga medis selama perawatan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan (kesigapanpetugas), ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien dan keluarga serta ketetapan dalam pelayanan makanan dan minuman selama keperawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana(2019) dengan judul pelayanan publik di bidang kesehatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarutung. Hasil penelitian menunjukkan Untuk melaksanakan pelayanan publik dan tercapainya kepuasan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Berdasarkan Asumsi penelitian bahwa gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakin Umum madina bukittinggi. Dilihat dari Aspek tanggung jawab pelayanan pendaftaran pasienbpjs kesehatan berdasarkan prinsip tanggung jawab dirumah sakit umum madina bukittinggi dilihat dari aspek tanggung jawab sudah kategorikan sebagian besar responden lebih banyak memberikan penilaian tepat dibandingkan responden pelayanan tidak tepat. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 125 mengatakan bahwa apakah petugas pelayanan pasien dengan sangat teliti sehingga aspek tanggung jawab sudah dikategorikan tepat. Peneliti juga berasumsi dari karakterlistik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentasi tertinggi sehingga penelitian berasumsi bahwa dengan

banyaknya pasien yang tingkat pendidikan lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 50 orang (66.7) mengatakan tepat terhadap tanggung jawab. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada keakuratan dinilai baik

5. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat dari keakuratan terdapat 75 responden dengan Kepuasan Pasien Tentang Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan. Untuk responden yang menyatakan tidak tepat 20 (26,7%), sedangkan responden yang meyatakan tepat 55 (73,3%) orang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana(2019) degan judul pelayanan publik di bidang kesehatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarutung. Hasil penelitian menunjukkan Untuk melaksanakan pelayanan publik dan tercapainya kepuasan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Berdasarkan Asumsi penelitian bahwa gambaran pendafrtan pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakin Umum madina bukittinggi. Dilihat dari aspek kemudahan akses sudah kategorikan sebagian besar responden lebih banyak memberikan penilaian tepat dibandingkan responden pelayanan tidak tepat. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 133 mengatakan bahwa apakah saat pendaftaran dengan akses yang maksimal sudah dikategorikan tepat. Peneliti juga berasumsi dari karakterlistik

responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentase tertinggi sehingga penelitian berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikan lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 50 orang (66.7) mengatakan tepat terhadap kemudahan akses. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada kemudahan akses dinilai baik

6. Kedisiplinan

Berdasarkan hasil peneliti dapat dilihat dari keakuratan terdapat 75 responden dengan Kepuasan Pasien Tentang Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan. Untuk responden yang menyatakan tidak tepat 29 (38,7%), sedangkan responden yang menyatakan tepat 46 (61,3%) orang.

Kedisiplinan adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik. Indikator terhadap tampilan fisik (tangible) dapat dilihat dari kemodernan fasilitas dan pelengkapannya, kerapian tenaga medis dan keperawatan, kebersihan, keindahan dan kerapian ruang rawat inap, kelengkapan fasilitas-fasilitas perawatan, kenyamanan dalam ruang perawatan serta kenyamanan dan fasilitas ruang tunggu (Satrianegara, 2014).

Asumsi penelitian pada tabel 4.9 kedisiplinan pendaftaran pasien bpjs kesehatan berdasarkan kemudahan akses lebih dari separoh memberikan penilaian mudah. Sedangkan responden yang memberikan penilaian tidak mudah kurang dari separoh.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana (2019) dengan judul pelayanan publik di bidang kesehatan di rumah sakit umum daerah

(RSUD) Tarutung. Hasil penelitian menunjukkan Untuk melaksanakan pelayanan publik dan tercapainya kepuasan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003.

Berdasarkan Asumsi penelitian bahwa gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di Rumah Sakin Umum madina bukittinggi. Dilihat dari aspek kemudahan akses sudah kategorikan sebagian besar responden lebih banyak memberikan penilaian tepat dibandingkan responden pelayanan tidak tepat. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan tertinggi dengan total skor nilai jawaban responden 156 mengatakan bahwa apakah petugas pendaftaran bersikap sopan dan ramah maksimal sudah dikategorikan tepat. Peneliti juga berasumsi dari karakteristik responden pada tingkat pendidikan pasien memiliki perentase tertinggi sehingga penelitian berasumsi bahwa dengan banyaknya pasien yang tingkat pendidikan lebih tinggi pada penelitian ini yaitu sebanyak 50 orang (66.7) mengatakan tepat terhadap kedisiplinan. Sehingga penilaian tersebut menjadi tolak ukur bagi mereka untuk menerima layanan jika layanan pada kedisiplinan dinilai baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 16-20 April 2024 tentang “gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di rumah sakit umum madina Bukittinggi Tahun 2024”. diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori tidak sederhana
2. Kepastian waktu pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori pasti.
3. Akurasi pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori akurat.
4. Tanggung jawab pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori tinggi.
5. Kemudahan akses pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori mudah.
6. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan pelayanan publik dalam pendaftaran pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi pada kategori disiplin.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Madina Bukittinggi

Untuk meningkatkan kepuasan dan ketepatan pelayanan publik, sebaiknya prosedur pelayanan disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Manajemen waktu perlu diperbaiki agar pelayanan bisa dilakukan tepat waktu. Pelatihan bagi staf perlu ditingkatkan untuk meningkatkan keakuratan layanan, serta tanggung jawab mereka dalam bekerja harus diperkuat. Akses ke layanan juga perlu dipermudah, misalnya dengan menambah pilihan kanal pelayanan, termasuk melalui platform digital. Terakhir, disiplin kerja harus ditingkatkan dengan aturan yang lebih ketat dan penghargaan bagi staf yang disiplin.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini dapat dipergunakan menjadi bahan acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran bagi tempat penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Agar dapat lebih memperhatikan Kepuasan Pasien pada unit rawat jalan terutama fasilitas yang disediakan sehingga tingkat kepuasan pasien menjadi meningkat. Untuk dapat memenuhi permasalahan yang diharapkan pasien.

4. Bagi Peneliti

1) Sebagai aplikasi teori yang diperoleh selama pembelajaran serta menambah pengalaman sebagai upaya mendapatkan ilmu Kepuasan Pasien pada pasien rawat jalan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adquisiciones, L E Y D E Et Al. 2019. "Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien Bpjs Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sultan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018." *Duke Law Journal* 1(1).
- Amary, Arlisah, And Suprayitno Suprayitno. 2021. "Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Upt Puskesmas Segiri Kota Samarinda." *Borneo Student Research (Bsr)* 2(2): 1067–73.
- "Arianta,," 2017.
- Asri amaliza fathiana tusea, And Ir.Andi suprianto. 2021. "Rancang Bangun Aplikasi pendaftaran Pasien Online Dan pemeriksaan dokter di klinik pengobatan berbasis web." *Jurnal Rekayasa Informasi* 10(2): 1–14.
- Firdaus, Riska. 2019. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur." *Journal I La Galigo/ Public Administration Journal* Vol 2(2): 61–71.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, Dan. 2021. "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2): 105.
- Hennigusnia, And Ardhian Kurniawati. 2021. "Nasional Dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Constitutional Review To The National Social Security System And The Social Security Administration Body Pusat Pengembangan Kebijakan Ketenagakerjaan." *Jurnal Ketenagakerjaan* 16(2): 103–20.
- Heriyanto, Heriyanto. 2022. "Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik." *Musamus Journal Of Public Administration* 4(2): 066–075.
- Ilmu, Fakultas, And Ilmu Politik. 2020. "330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304fd4a." 1(6): 206–13.
- James W, Elston D, Treat J Et Al. 20ad. "Hubungan Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rs Stella MarisMakassar." *Andrew's Disease Of The Skin Clinical Dermatology*.
- Kesuma Bhakti, Fernando, Imam Ahmad, And Qadhli Jafar Adrian. 2022. "Perancangan User Experience Aplikasi Pesan Antar Dalam Kota Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Kota Bandar Lampung)." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (Jtsi)* 3(2): 45–54.
- Mujiarto, Mujiarto, Djoko Susanto, And Rizki Yudha Bramantyo. 2019. "Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek." *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara* 3(1): 34–49.
- Nadialista Kurniawan, Risyad Arhamullah. 2021. "Gambaran Sistem Pelayanan

- Administrasi Dalam Penerimaan Pasien Bpjs Kesehatan Di Igd Rsud M. NatsirSolok Tahun 2021.” *Industry And Higher Education* 3(1): 1689–99.
- Nahriyah, Nurun. 2021. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin.” *As Siyasa* 5(12): 1–13.
- Nanggung, U A, I Ismail, And J Juharni. 2020. “... Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai:(Studi Kasus Pada Pelayanan Kartu Keluarga Dan E” *Jurnal Paradigma ...* 2(2): 100–106.
- Nurdin, Nani Harlinda. 2019. “Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.” *JurnalIlmiah Pranata Edu* 1(1): 01–13.
- Pakarain, Irsyad R., And Zuchri Abdussamad. 2022. “Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.” *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 67–81.
- “Parasuraman.” 2020.
- Pratiwi, Yuli Anggreini, Riah Ukur Ginting, Harold Situmoran, And Rianto Sitanggang. 2020. “Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web DiSmp Rahmat Islamiyah.” *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 2(1): 27–32.
- Pundenswari, Pupung. 2017. “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara* 11(1): 13–21.
- Ristiani, I Y. 2020. “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.” *Coopetition X*(2): 165–78.
- Rochman, Abdul, Rahmat Tullah, And Aditya Rahman. 2019. “Sistem InformasiData Pasien Di Klinik Aulia Medika Pasarkemis.” *Jurnal Sisfotek Global* 9(2).
- “Sastranegara.” 2022.
- “Satrianegara,.” 2014.
- “Satrianegara.” 2014.
- Sholehah, Balqis Mar’atus, Sudjana, And Aam Suryaman. 2020. “Hukum, Mahasiswa Fakultas Padjadjaran, Universitas Kesehatan, Fasilitas Jaminan, Badan Penyelenggara.” *Jurnal Ilmu Hukum* 4(1): 50–56.
- Sugiyono, S. 2021. “Metode Penelitian Komunikasi (Kualitatif, Kuantitatif Dan

Cara Menulis Artikel).”

Toha, Miftah. 2019. “Ilmu Administrasi Publik Kontemporer.”



LAMPIRAN 1

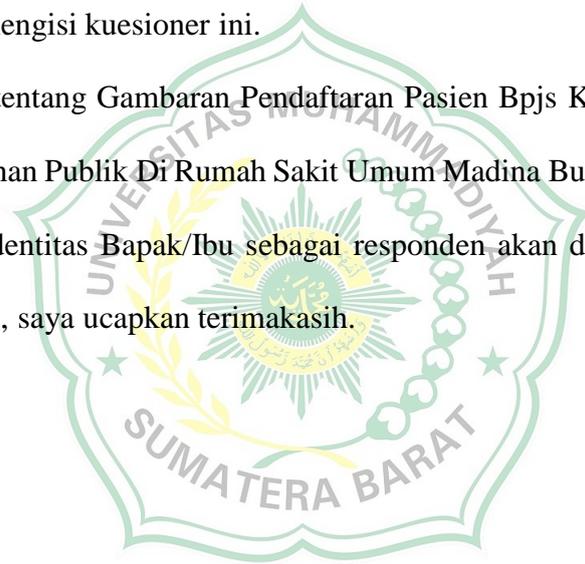
KUESIONER PENELITIAN GAMBARAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM MADINABUKITTINGGI TAHUN 2024

Kepada Responden yang terhormat,

Saya memahami dan menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu sangat berharga. Namun begitu, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk dapat membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini.

Penelitian ini tentang Gambaran Pendaftaran Pasien Bpjs Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu sebagai responden akan dijaga. Atas partisipasi dari Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.



Hormat Saya

(Alfia Wulandari)

**LAMPIRAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Semua penjelasan tersebut telah disampaikan kepada saya dan semua pertanyaan saya telah dijawab oleh peneliti. Saya mengerti bahwa bila memerlukan penjelasan , saya dapat menanyakan kepada peneliti.

Dengan menandatangani formulir ini, saya setuju untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Bukittinggi, Februari 2024

(.....)



**LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN
KEPUASAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN
BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT
MADINA BUKITTINGGI**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Alamat :

No HP :

Keterangan Cara Pengisian :

Berilah tanda untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom :

Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)

Bila terdapat pertanyaan yang tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti.



No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	T	S	SS
Kesederhanaan prosedur					
1	Apakah kesederhanaan prosedur pendaftaranBPJS kesehatan berdasarkan pelayanan publik tidak berbelit - belit.				
2	Apakah dalam pendaftaran pasien BPJSmendapat prosedur yang mudah.				
3	Apakah pasien mengerti dengan prosedur yang di lakukan.				
4	Apakah proses pendaftaran BPJS dalam tata cara pengisian mudah dilakukan.				
Kepastian waktu					
1	Apakah kepastian waktu pelaksanaan pendaftaran BPJS kesehatan berdasarkan pelayanan publik Dirumah sakit selalu mengupayakan agar Pelayanan selesai pada waktu yang di tentukan.				
2	Apakah petugas melayani pasien denganwaktu yang telah di tentukan.				
3	Apakah proses pendaftaran BPJS dilakukancara efisien				
4	Apakah verifikasi data di rumah sakit cepat di lakukan.				
Akurasi					
1	Apakah akurasi pendaftaran BPJS kesehatan berdasarkan pelayanan publik di rumah sakit dapat di terima secara lengkap.				
2	Apakah pasien mendapatkan informasi dokumen pendaftaran BPJS secara lengkap.				

3	Apakah dokumen yang di berikan kepada pasien benar.			
---	---	--	--	--



4	Apakah rumah sakit memiliki petunjuk informasi yang jelas.				
---	--	--	--	--	--



Tanggung jawab					
1	Apakah sampai di rumah sakit sebagai pasien BPJS,segera mendapatkan penanganan.				
2	Apakah Petugas membantu untuk melengkapi pengisian pendaftaran BPJS .				
3	Apakah tanggung jawab petugas kepada pasien bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan.				
4	Apakah petugas melayani pasien dengan sangatteliti.				
Kemudahan akses					
1	Apakah akses semua sarana dan prasarana pelayanan mudah di lakukan pasien, baik secara langsung maupun menggunakan teknologi.				
2	Apakah Pendaftaran BPJS memudahkan pasien untuk mendaftar, sehingga pasien tidak bingung mendaftar.				
3	Apakah kemudahan akses pendaftaran BPJS kesehatan berdasarkan pelayanan publik di rumah sakit sangat memandai dan mudah dijangkau oleh pasien.				
4	Apakah saat pendaftaran dengan akses yang maksimal.				
Kedisiplinan					
1	Apakah kedisiplinan, kesopanan dan keramah tamahan penyelengara pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun.				
2	Apakah Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan				

	Pasien				
--	--------	--	--	--	--



3	Apakah Petugas pendaftaran bersikap sopan dan ramah.				
4	Apakah Pasien mendapat pelayanan dengan baik dan terarah				

Sumber : Wahyu Galih



LAMPIRAN 3 HASIL OLAHAN DATA SPSS FREQUENCY TABS (SPSS

Versi 24)

**KEPUASAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN
BERDASARKAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT
MADINA BUKITTINGGI**

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Umur	75	19	65	45.81	14.383
Kesederhanaa_Prosedur1	75	8	16	11.51	1.920
Kepastian_Waktu1	75	4	16	11.21	2.506
Keakuratan1	75	6	16	11.57	2.395
Tanggung_Jawab1	75	4	16	11.21	2.495
Kemudahan_Akses1	75	6	16	11.43	2.279
Kedisiplinan1	75	7	16	11.65	2.172
Valid N (listwise)	75				

Frequency Table

		Usia	
Frequency			Percent
Valid	18-25 Tahun	9	12.0
	26-35 Tahun	16	21.3
	36-45 Tahun	6	8.0
	46-55 Tahun	20	26.7
	56-65 Tahun	24	32.0
Total		75	100.0

		Jenis_Kelamin	
Frequency			Percent
Valid	LK	22	29.3
	PR	53	70.7
Total		75	100.0

		Pendidikan	
Frequency			Percent
Valid	SD	8	10.7
	SMP	13	17.3
	SMA	30	40.0
	PT	24	32.0
	Total	75	100.0

		Keserdehanaan_Prosedur	
Frequency			Percent
Valid	Tidak Tepat	39	52.0
	Tepat	36	48.0
Total		75	100.0

		Kepastian_Waktu	
Frequency			Percent
Valid	Tidak Tepat	26	34.7
	Tepat	49	65.3
Total		75	100.0

Keakuratan

Frequency		Percent	
Valid	Tidak Tepat	33	44.0
	Tepat	42	56.0
Total		75	100.0

Tanggung Jawab

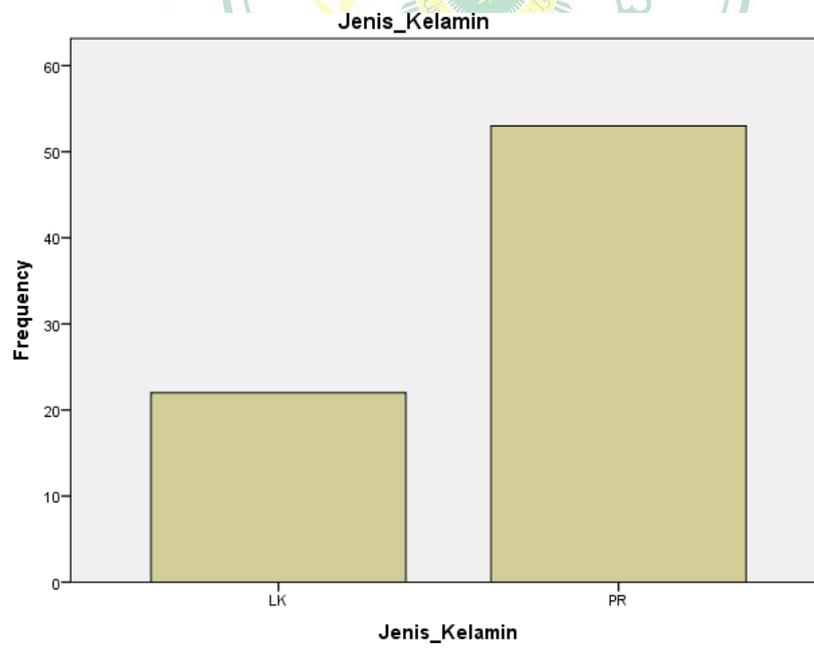
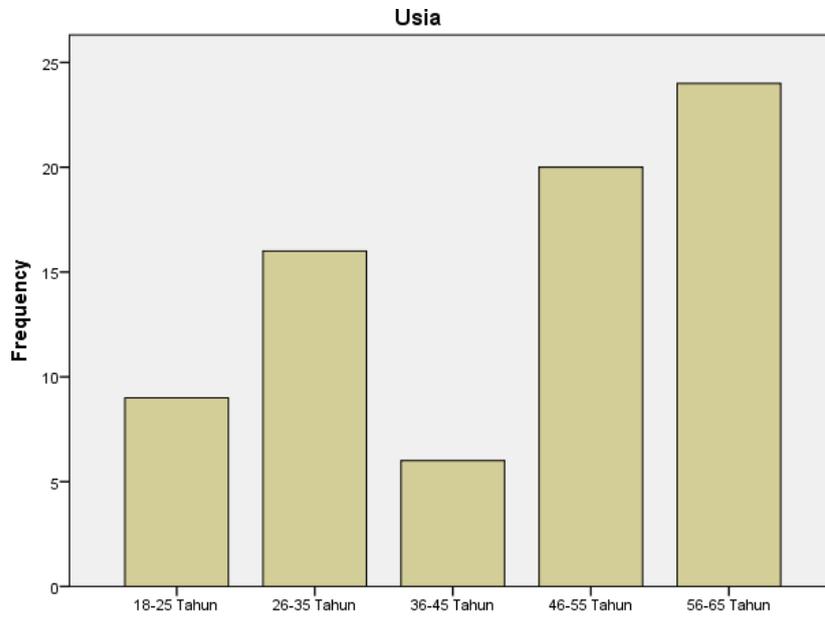
Frequency		Percent	
Valid	Tidak Tepat	26	34.7
	Tepat	49	65.3
Total		75	100.0

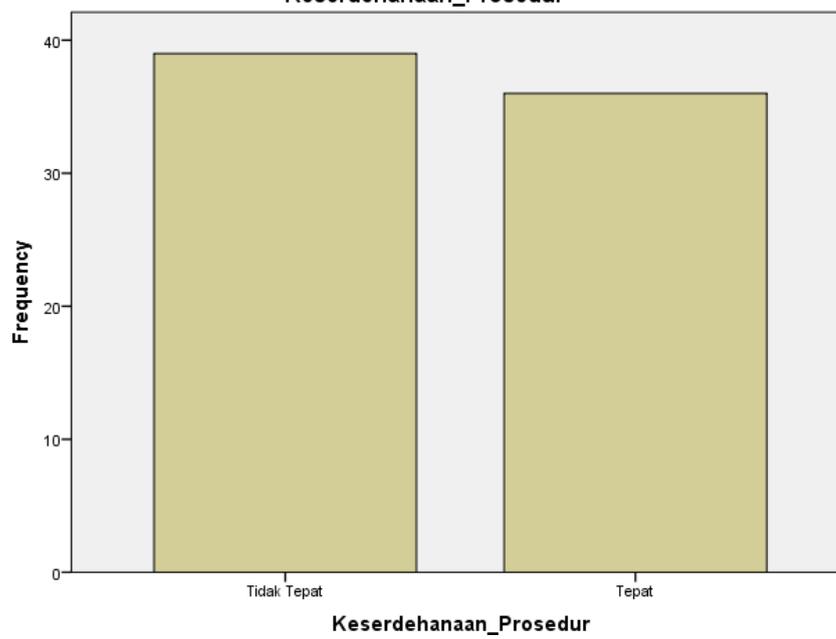
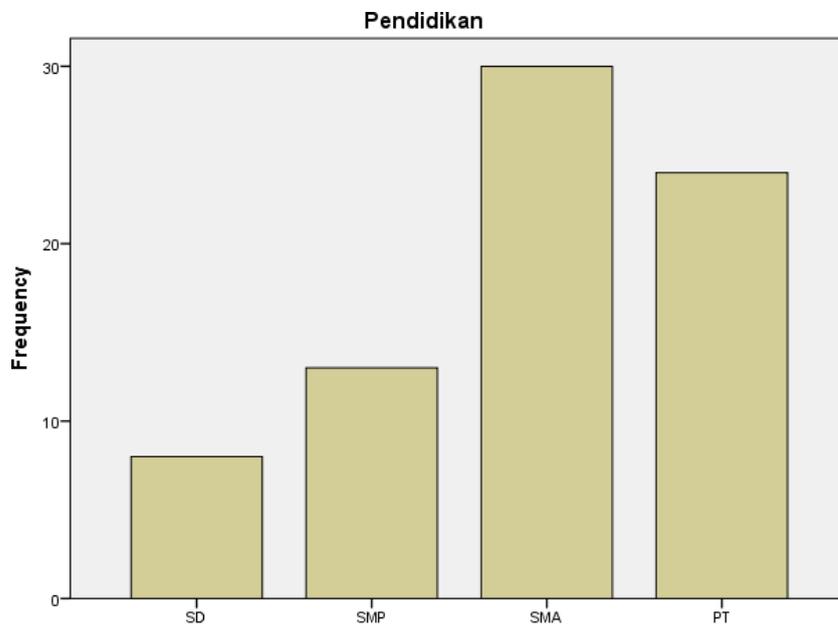
Kemudahan Akses

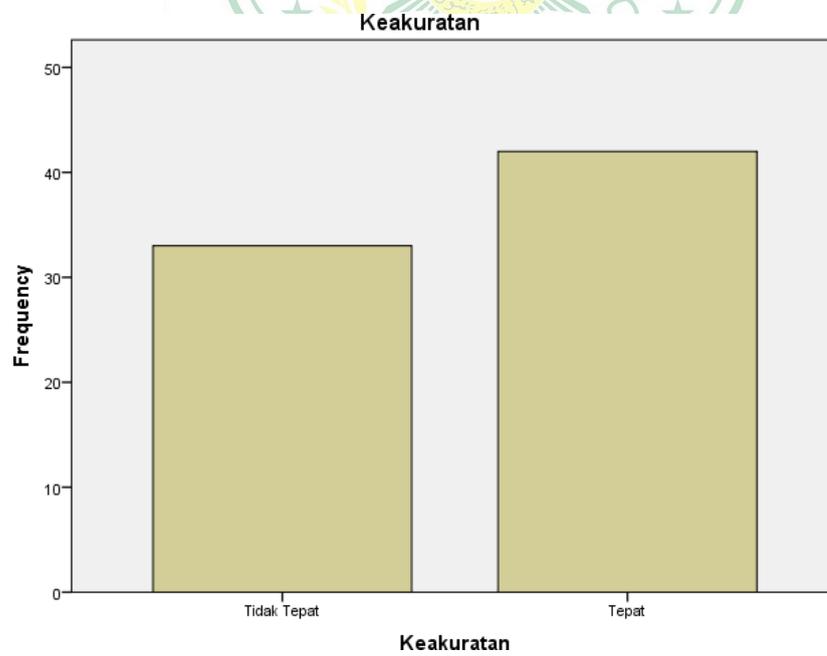
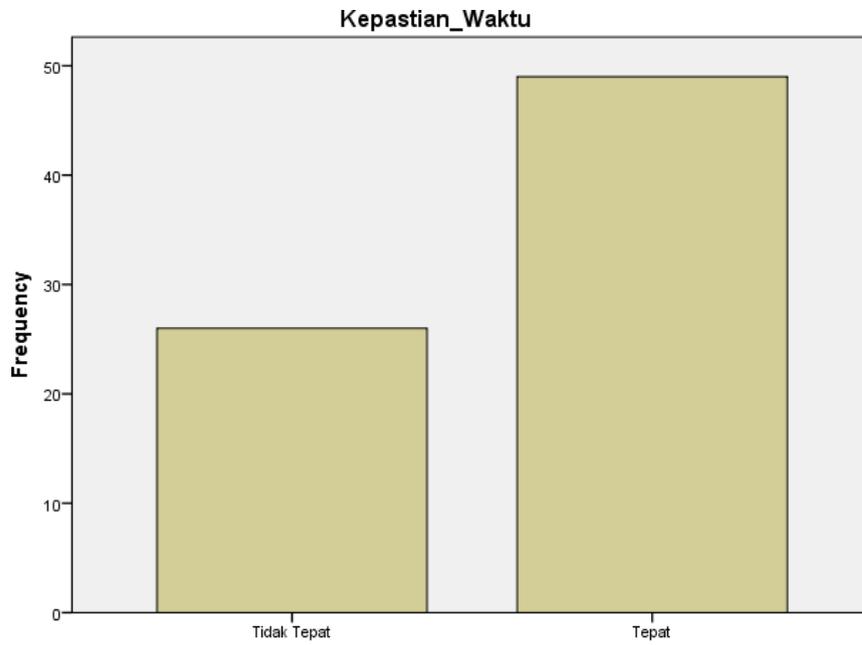
Frequency		Percent	
Valid	Tidak Tepat	20	26.7
	Tepat	55	73.3
Total		75	100.0

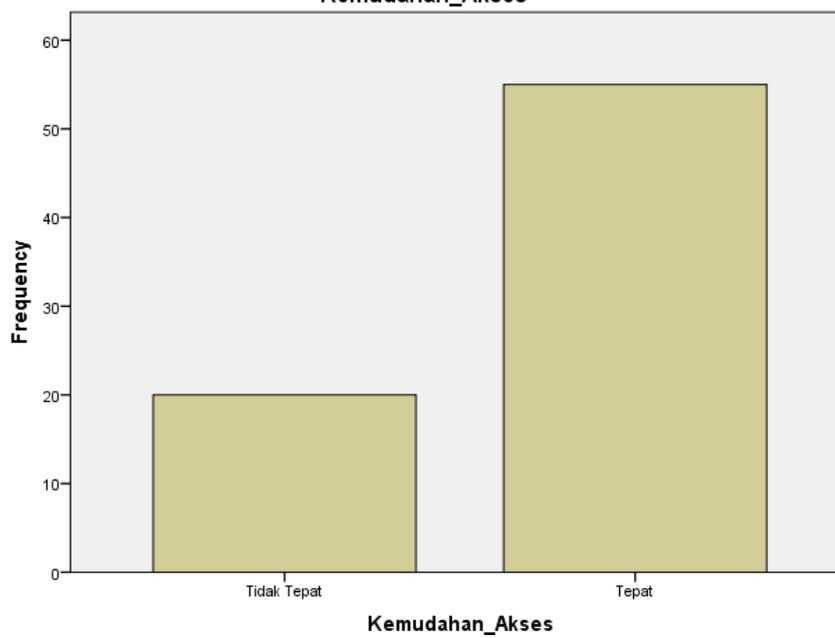
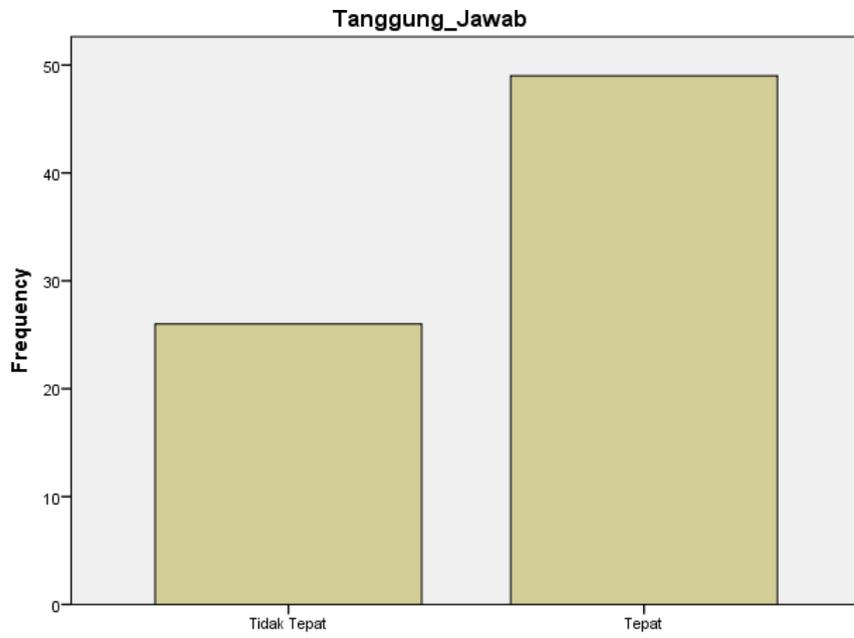
Kedisiplinan

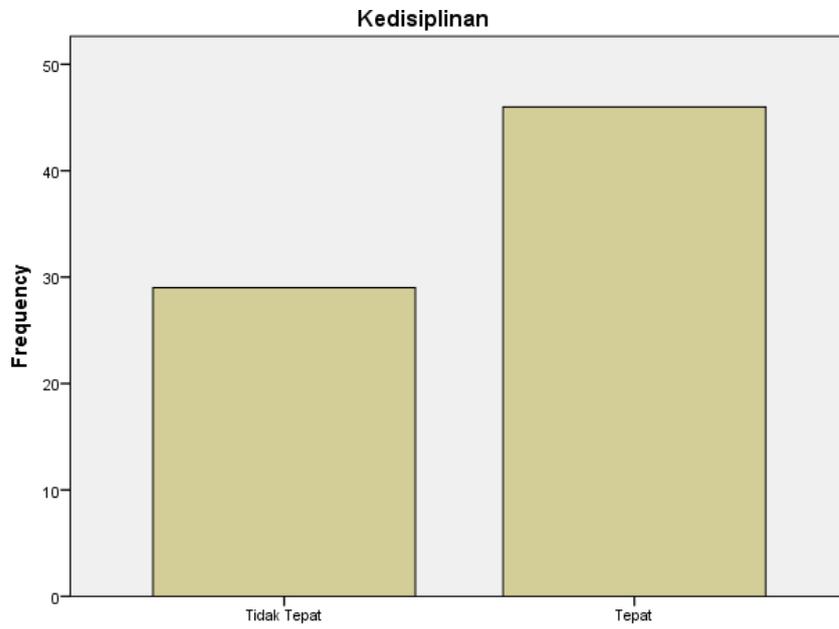
Frequency		Percent	
Valid	Tidak Tepat	29	38.7
	Tepat	46	61.3
Total		75	100.0











**LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI PENELITIAN BUKTI DOKUMENTASI
PENELITIAN**





LAMPIRAN 5 SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 1, Jl. Dy Pahlawan Runding No 1 Bukittinggi

Nomor : 767- /IL.3.AU/F/2024 Bukittinggi, 7 Syawal 1445 H
 Lampiran : 1 (satu) rangkap 16 April 2024 M
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur Rumah Sakit Umum Madina
 Kota Bukittinggi
 di
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam diatas kami doakan semoga kita semua dalam keadaan sehat dan sukses menjalankan aktivitas sehari - hari, Aamin.

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa semester 6 (Enam) pada Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Tahun Akademik 2024/2025, maka bersama surat ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin melakukan penelitian kepada mahasiswa kami atas nama :

Nama : Alfa wulandari
 NIM : 21190035
 Judul Penelitian : Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wabillahirratifq Walhidayah
Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan
Yoliza Angharain, S.ST., M.Keb.
 NBM.1348276

 +62 812 2084 4700
 fakultas@umh-sb.ac.id

 +62 812 2084 4700
 +62 812 2084 4700

LAMPIRAN 6

SURAT BALASAN DARI RUMAH SAKIT



Bukittinggi, 13 Maret 2024

Nomor : 214/A/RSMD/III/2024
 Lamp. : -
 Hal : Izin Pengambilan Data Awal

Kepada Yth. :Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
 di-
 Tempat

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan nomor surat 2679/II.3.AU/F/2023 tanggal 15 Desember 2023, tentang Izin Pengambilan Data mahasiswa sbb:

Nama : Alfia Wulandari
 NIM : 21190035
 Program Studi : D III Administrasi Rumah Sakit
 Judul Skripsi :Gambaran Gaktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS Kesehatan dan Umum Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Madina.

Maka dengan ini kami menyetujui dan mengizinkan mahasiswa tersebut untuk melakukan pengambilan data di RS. MADINA Bukittinggi.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/ Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya
 RS. MADINA



dr. H. Aswir Dahlan, Sp.PD, M. Kes
 Direktur

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Unit – unit terkait RS. MADINA
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

RS. MADINA
 RUMAH SAKIT UMUM MADINA
 BUKITTINGGI
 SUMATERA BARAT

LAMPIRAN 7

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Compass: E. Jln. Dr. Padoe, Kufu, Gunung Tinggi, Bukittinggi

FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL

Nama : ALFIA WULANDARI
 NIM : 21190035
 Judul Proposal : Gambaran pendaftaran pasien BPJS kesehatan berdasarkan prinsip pelayanan publik di rumah sakit umum madina bukittinggi tahun 2024
 Pembimbing I : Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd
 Pembimbing II : Legabina Adzka, S. Tr. Keb. M. KM
 Tanggal Seminar : 21 maret 2024

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Proposal

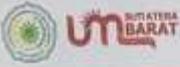
	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Persetujuan
Ketua Sidang	Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd	27/03/2024	
Pembimbing II	Legabina Adzka, S. Tr. Keb. M. KM	27 Maret 24	
Penguji I	Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes	27 Maret 24	
Penguji II	Ranith Fadhyia Adri, M.Si		

Bukittinggi, 21 maret 2024
 Mengetahui
 Ketua Program Studi
 D-III Administrasi Rumah Sakit

Ranith Fadhyia Adri, M.Si
 NIDN. 1010048706

0271-2284400
 0271-2284400

LAMPIRAN 8 LEMBAR AUDIENSI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Widyadarmas 2, Jln. Sy. Patek Aji Kuning No. 1 Bukittinggi

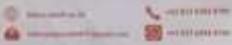
KARTU AUDIENSI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Alifa Wulandari
 NIM : 21190033
 Program Studi : D-III Administrasi Rumah Sakit

No	Tanggal	Judul	NIM dan Nama Penyaji	TTD Ketua Pengaji
1.	21 Maret 2024	Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kinerja Karyawan di BLUD UPTD Puskesmas Lubuk Barau tahun 2024	21190026 Pewj Ryan	✍️
2.	21 Maret 2024	Gambaran faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan administrasi pasien rumah sakit di rumah sakit Muhammadiyah Bukittinggi	21190053 Ayu Sasmita	✍️
3.	1 April 2024	Gambaran faktor yang mempengaruhi stress kerja	21190033 Nadhya Harli	✍️
4.	03 April 2024	Gambaran faktor pengaruh baik komunikasi, personal dan yang lain yang mempengaruhi kinerja RS Islam Sumatera Bukittinggi tahun 2024	21190052 Muhammad Arsy	✍️
5.	27 Maret 2024	Gambaran Peran Komite Medik dalam upaya di rumah sakit Muhammadiyah Bukittinggi tahun 2024	21190053 Dina	✍️

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 D-III Administrasi Rumah Sakit

Ranith Fatmaha Adri, M.Si
 NIDN. 1010048706



LAMPIRAN 9

LEMBAR BIMBINGAN PEMBIMBING 1



UM
SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
Kampus 3, Jl. By Pass Air Hitam No 1 Bukittinggi

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Alfia Wulandari
NIM : 21190035
Pembimbing I : Erpidawati S.E.,M.Pd
Judul : Gambaran Pelayanan Administrasi Pasien BPJS Kesehatan Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	18-11-23	Konsultasi Judul	✍
2.	Selasa 20/12/23	Latar belakang cari jurnal	✍
3.	Rabu 21/12/23	BAB I Membuat Fenomena BAB II Membuat sumber teori	✍
4.	Senin 26/12/23	BAB II Penyusunan materi pada bab II Perbaiki Pendahuluan.	✍
5.	Rabu 7/1/24	Ganti Judul, Ganti jenis menjadi kuantitatif	✍
6.	Senin 5/3/24	Perbaiki tulisan, membuat populasi dan sampel	✍
7.	Rabu 6/3/24	Perbaiki Penulisan penam- baharan teori pada bab II	✍
8.	Senin 12/3/24	ACC seminar, proposal lanjut Pembimbing II	✍
9.	Selasa 14/5/24	KONSULTASI DATA	✍
10.	Kamis 16/5/24	Perbaiki Bab IV dan V Melengkapi master tabel / tabulasi data.	✍
11.	Selasa 14/8/24	KONSULTASI BAB IV dan V	✍
12.	Rabu 21/8/24	ACC untuk ujian hari Kompre- hensif.	✍



info@um-sb.ac.id



+62 813 4584 8789



ekspedisi@um-sb.ac.id



+62 813 4584 8789

LAMPIRAN 10

LEMBAR BIMBINGAN PEMBIMBING 2

KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama Mahasiswa : Alfia Wulandari
NIM : 21190035
Pembimbing II : Legabina Adzka, S.Tr.Keb., M.KM
Judul : Gambaran Pelayanan Administrasi Pasien BPJS Kesehatan Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	20/2/24	Bimbingan Penulisan BAB I,II,III	Pgabri
2.	21/2/24	Bimbingan Penulisan BAB IV, V	Pgabri
3.	22/2/24	ACC review proposal.	Pgabri
4.	22/2/24	Perbaikan ABSTRAK.	Pgabri
5.	23/2/24	Perbaikan Penulisan.	Pgabri
6.	25/2/24	acc untuk ditandatangani.	Pgabri
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS KESEHATAN
 Kampus 3, Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

 0813-4554-8788
 k.k@umh.ac.id

LAMPIRAN 11**SURAT SELESAI PENELITIAN RSU MADINA BUKITTINGGI**

SURAT KETERANGAN
Nomor : 686/A/RSMD/VIII/2024-4

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: dr. H. Azwir Dahlan, Sp.PD, M.Kes
Jabatan	: Direktur RS. MADINA - Bukittinggi
Alamat	: RS. MADINA – Jln. Guru Hamzah No. 17 Bukittinggi Sumatera Barat

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Alfia Wulandari
NIM	: 21190035
Program Studi	: D III Administrasi Rumah Sakit

Bahwa nama yang tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian di RS. MADINA Bukittinggi dalam rangka pembuatan laporan tugas akhir/Skripsi dengan judul "Gambaran Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan Prinsip Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan. Kepada pihak – pihak terkait, kami ucapkan terima kasih.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 13 Agustus 2024
Rumah Sakit MADINA - Bukittinggi


dr. H. Azwir Dahlan, Sp.PD, M. Kes
Direktur

KARYUR
Kantor: RS. MADINA Bukittinggi
Jl. Guru Hamzah No. 17 Bukittinggi
Sumatera Barat 26111
Telp: (075) 8321111
Fax: (075) 8321112
Email: info@rsmd-bukittinggi.com