

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Oleh :

RISKY MARTUA TAMPUBOLON

NPM: 1403090031

Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

Oleh :

RISKY MARTUA TAMPUBOLON

NPM: 1403090031

Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi ini oleh:

Nama Mahasiswa : RISKY MARTUA TAMPUBOLON
N P M : 1403090031
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANGSIDIMPUAN

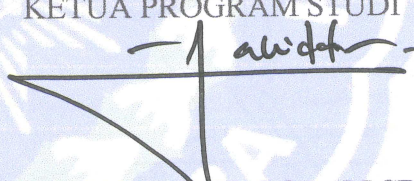
Medan, November 2018

PEMBIMBING


Drs. Abdul Jalal Batubara, M.AP

DISETUJUI OLEH,

KETUA PROGRAM STUDI


MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP

DEKAN



Dr. ARIEFIN SALEH, S.sos, M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama : RISKY MARTUA TAMPUBOLON

N P M : 1403090031

Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial

Pada hari, tanggal : Kamis, 29 Maret 2018

Waktu : 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. ARIFIN SALEH, M.SP

PENGUJI II : Drs. EFENDI AGUS, M.SI

PENGUJI III : Drs. ABDUL JALAL BATUBARA, M.AP

PANITIA UJIAN

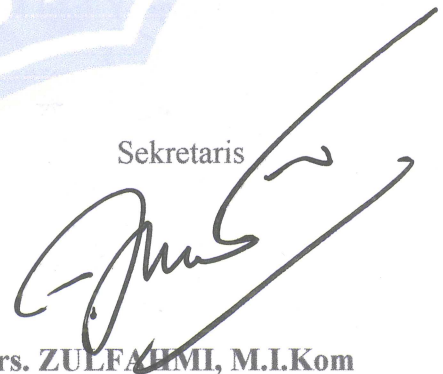
Ketua



Dr. RUDIANTO, S.Sos, M.Si



Sekretaris



Drs. ZULFA HMI, M.I.Kom

PERNYATAAN



Dengan ini saya RISKY MARTUA TAMPUBOLON, NPM : 1403090031 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan sayajuga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan ini saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima

Medan, Maret 2018



Yang menyatakan,

Risky Martua Tampubolon

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANGSIDIMPUAN

RISKY MARTUA TAMPUBOLON
1403090031

Penelitian ini tentang penelitian persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di rumah sakit umum kota Padangsidimpuan. Kesehatan merupakan suatu kebutuhan primer manusia untuk menjalankan fungsi dan peranya sehingga mampu memperoleh kesejahteraan, ketidakmerataan akses pelayanan kesehatan di setiap daerah menyebabkan tidak banyak masyarakat yang mendapatkan fasilitas pelayanan yang memadai. Untuk menghadapi masalah ini pemerintah kemudian mengesahkan UU nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang hadir sebagai sebuah badan hukum pemerintah yang memilili tuga khusus yaitu menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di rumah sakit umum kota Padangsidimpuan.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang memfokuskan pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan penyelenggara Jaminan sosial. Informan dalam penelitian ini sebanyak 24 orang. teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi/pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan sistem analisis kualitatif model interaktif yang terdiri dari tiga hal yakni, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum kota Padangsidimpuan kepada pasien baik dan cukup efektif namun masih terdapat beberapa kendala yang dimana pasien dikatakan belum puas yakni seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit ataupun BPJS belum sesuai dengan apa yang diinginkan pasien tersebut, dan kebanyakan juga pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit ataupun BPJS yakni seperti diberikan kualitas pelayanan yang baik seperti ruangan yang tertata rapi dan para dokter ataupun petugas yang ada di rumah sakit yang selalu memperhatikan kondisi pasien. dan memperhatikan perkembangan kesehatan pasien secara baik.

Kata kunci : Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur saya panjatkan kepada ke hadirat Allah Subhanahuwata'ala, atas berkat rahmat dan karunianya saya dapat merampungkan tugas akhir skripsi ini. Shalawat beriring salam untuk tuntunan dan suri tauladan Rasulullah beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam yang sampai saat ini dapat dinikmati umat manusia diseluruh dunia.

Penulisan skripsi ini disajikan untuk melengkapi syarat guna memperoleh sarjana (S.sos) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian dengan berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan”**.

Tidak terlepas dari bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian penulisan ini, untuk itu saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

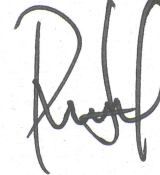
1. Teristimewa buat kedua orangtua saya, Ayahanda Herman Tampubolon S.sos, dan ibunda Mesrawani Sihombing yang telah mencurahkan segenap kasih sayangnya dan segala pengorbananya serta doanya sehingga saya dapat memperoleh pendidikan perguruan tinggi dan dapat menyelesaikan skripsi ini

2. Bapak Dr. Agussani M.AP. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Tasrif Syam M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Zulfahmi M.I.Kom. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Arifin Saleh Siregar M.SP. Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak H.Mujahiddin S.Sos, M.Sp. Sekretaris Jurusan Program Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Drs. Abdul Jalal Batubara M.AP. Selaku pembimbing saya yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada dosen Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sudah memberikan motivasi, pengarahan, dan ilmu selama masa perkuliahan.
9. Juga buat Abang kandung saya Syawal Luddin Tampubolon., yang sudah banyak mendukung dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Buat Teman-teman satu perjuangan di kampus Dedi Zul Afrisa, Khairul Anwar Nasution, Rahmad Rizky Lubis, Dahniel Anggriawan, Jhars Sola Gracia Silalahi, Rizky Rahmadani Ritonga, Zahara Putry Melia, dan seluruh Teman-teman Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial 2013 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
11. Buat seluruh senior saya dan junior saya, khususnya di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Maret 2018

Penulis



Risky Martua Tampubolon

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
A. Persepsi.....	9
B. Pengertian Masyarakat	12
C. Pengertian Persepsi Masyarakat	14
D. Kualitas Pelayanan	17
E. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
F. Pengukuran Kualitas	20
G. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan	21
H. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	21
I. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	22
J. Pengertian BPJS	24
K. Fungsi BPJS	25
L. Tugas BPJS	25
M. Wewenang BPJS	26
N. Prinsip BPJS.....	27
O. Tujuan Dan Manfaat BPJS	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29

B. Kerangka Konsep	29
C. Definisi Konsep	30
D. Kategorisasi	31
E. Informan Dan Narasumber	32
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	34
H. Lokasi dan Waktu penelitian	37
I. Deskripsi Lokasi Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Penyajian Data	39
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kategorisasi Penelitian.....	32

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	29
Gambar 2. Model interaktif Huberman dan Miles	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu negara dapat dilihat dari terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Salah satu tolak ukur keberhasilan tersebut adalah tingkat kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan menjadi faktor utama karena berkenaan dengan penghidupan yang layak bagi setiap masyarakat seperti tersedianya sarana dan prasarana pendidikan hingga yang menyangkut kebutuhan dasar kesehatan. Permasalahan kesehatan meliputi fokus utama pemerintah dalam memperbaiki tingkat kesejahteraan masyarakat yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Kesehatan adalah kebutuhan primer manusia untuk menjalankan fungsi dan perannya sehingga mampu memperoleh kesejahteraan, dan menjadi hak bagi setiap warga Negara. Namun ketidakmerataan akses pelayanan kesehatan di setiap daerah menyebabkan tidak banyak masyarakat yang mendapatkan fasilitas pelayanan yang memadai. Sehingga pada tahun 2000 dikeluarkanlah konsep pengembangan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). yang kemudian di dalamnya terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai salah satu dari beberapa program unggulan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, serta bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Selain itu melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, dan memasuki usia lanjut atau pensiun. Sehingga untuk mendukung pelaksanaan program tersebut pemerintah membentuk suatu Badan Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional yang kemudian disahkan pada tanggal 29 Oktober 2011 dan dirumuskan kedalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan hadir sebagai sebuah badan hukum pemerintah yang memiliki tugas khusus yaitu menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Dan bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Badan publik ini terbentuk berdasarkan hasil transformasi dari PT Askes (persero) yang pelaksanaannya mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2014.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini di peroleh karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar.

Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu kualitas dan pelayanan kesehatan, disamping itu menyeleenggarakan pelayanan kesehatan rumah sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan selain masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Di rumah sakit, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit.

Sebagai penerima jasa pelayanan Kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang memiliki kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa rumah sakit, baik yang dirawat maupun yang hanya berobat.

Data di atas menggambarkan bahwa masih ada permasalahan yang mendasar dari kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Padangsidempuan kepada pemilik kartu BPJS Kesehatan. Masyarakat kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidempuan,

Akibat Tingginya animo masyarakat terhadap kebijakan ini juga diiringi dengan penyediaan fasilitas kesehatan (faskes). Pemerataan penyediaan faskes yang layak menjadi bahan pertimbangan karena keberadaanya sangat mendukung proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan di masing-masing daerah, tidak hanya di perkotaan, tetapi juga di pedesaan sampai di wilayah yang sulit dijangkau. untuk mengatur mekanisme penyelenggaraannya kementerian kesehatan kemudian mengeluarkan peraturan menteri kesehatan nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional dan peraturan menteri kesehatan nomor 28 Tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Dengan dikeluarkannya peraturan ini, otomatis seluruh faskes mulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) hingga Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), memiliki acuan atau pedoman yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan BPJS Kesehatan, dan salah satu faskes yang menjadi penyelenggaraan dari kebijakan tersebut adalah rumah sakit.

Keberadaan rumah sakit sebagai mitra dari BPJS Kesehatan merupakan fokus utama penelitian. Karena salah satu faskes yang banyak dikunjungi oleh peserta BPJS kesehatan adalah rumah sakit. Keberadaan faskes ini sebagai provider tingkat lanjutan sangat dibutuhkan karena keseluruhan

hasil rujukan dari FKTP penanganannya dilakukan di rumah sakit. Peserta asuransi kesehatan sosial berhak mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dilakukan di puskesmas atau dokter keluarga, sedangkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan baik untuk rawat jalan tingkat lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) diselenggarakan oleh Rumah Sakit yang bekerja sama dengan PT. Askes (PERSERO), (Pedoman Bagi Peserta Askes Sosial dalam Bata, 2013:3)

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Padangsidimpuan merupakan salah satu provider pelayanan kesehatan program JKN di Kota Padangsidimpuan. RSUD Kota Padangsidimpuan adalah Rumah Sakit Umum Daerah kelas B non pendidikan, berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang semaksimal mungkin sesuai dengan fasilitas dan sarana yang tersedia, memiliki 147 tempat tidur, Sumber Daya Manusia (SDM) 332 orang, pelayanan medis meliputi pelayanan spesialis rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan instalasi untuk menunjang pelayanan medis.

Pemerintah Kota Padangsidimpuan mendaftarkan sebanyak 1.223 jiwa warganya kepada BPJS kesehatan sebagai peserta jaminan kesehatan daerah pada tahun 2016 dengan pembiayaan dari APBD Pemerintah Kota Padangsidimpuan. Jumlah 1.223 jiwa tadi peserta jaminan kesehatan daerah yang didaftarkan pemerintah Kota Padangsidimpuan kepada BPJS kesehatan ini merupakan usulan dari Dinas Kesehatan yang dimana peserta BPJS Kesehatan berasal dari keluarga kurang mampu atau miskin.

Program Jaminan Kesehatan Daerah yang berintergrasi dengan BPJS Kesehatan sudah terlaksana di 21 kabupaten/kota dari 33 Kabupaten kota se-Sumatera. Pasien pengguna kartu BPJS kesehatan dapat berobat diseluruh Rumah Sakit yang ada di Indonesia termasuk seluruh Rumah Sakit yang ada di Kota Sidempuan yang telah melakukan kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Adapun Rumah Sakit di Padangsidempuan yang telah melakukan kerja sama adalah rumah sakit umum daerah (RSUD) milik Pemerintah Kota Padangsidempuan dan Rumah Sakit Losung Batu. Melihat Kota Padangsidempuan telah mendaftarkan masyarakat yang tergolong miskin peneliti ingin melihat dan menulis persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa masih banyak persoalan-persoalan yang terjadi mengenai kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien BPJS di Kota Padangsidempuan. Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas peneliti tertarik untuk mencoba melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Kota Padangsidempuan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Kota Padangsidempuan

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran utama yang ingin dicapai seseorang melalui kegiatan penelitian. Sebab tanpa tujuan, kegiatan yang dilaksanakan tidak mempunyai tujuan yang jelas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut : Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit umum kota Padangsidempuan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini yakni:

1. Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan keilmuan khususnya bagi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan bagi penyusunan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait dalam mengambil kebijakan dan perhatian terhadap Kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padangsidempuan. Disamping itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam rangka memperhatikan masalah kualitas pelayanan Kesehatan bagi Masyarakat pengguna kartu (BPJS) Kesehatan.

3. Secara pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi hasil penerapan ilmu yang diperoleh sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan pengalaman penelitian dalam menekuni profesionalisme ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial.

BAB II

URAIAN TEORITIS

1. Persepsi

Kehidupan masyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Menurut Jalaludin (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Bimo Walgito (2002:87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu-individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan di proses selanjutnya merupakan persepsi-persepsi.

Pendapat lain dari Leavitt Harold J (1978:3) persepsi dapat dilihat dari arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Proses persepsi tidak terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan sendiri dapat diartikan suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yang disebut indera. Alat indra merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Dari stimulus yang di indera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan

sehingga individu menyadari dan mengerti tentang sesuatu yang diindera kemudian tercipta persepsi

Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi kita berkomunikasi dengan masyarakat, mengurus perizinan, bertemu dengan petugas instansi dan sebagainya. Dedi Mulyana (2005:171) menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik): sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif
- b. Persepsi terhadap manusia melalui lambang-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan lebih sulit di ramalkan.

Persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya.

Demikian juga yang terjadi pada masyarakat pengguna layanan dalam mempersepsikan kualitas pelayanan pada bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah kota Padangsidimpuan. Dengan mereka

memahami suatu hal tentang kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi bagaimana mereka akan bersikap ataupun bertindak sesuai dengan apa yang mereka pahami.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, sebagai berikut (Rakhmat, 2011:54) yaitu:

a. Faktor-faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Kreech Crutchfield (Rakhmat, 2011:55) merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa obyek-obyek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

b. Faktor-faktor struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersiapkan sesuatu.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian pengguna layanan tentang kualitas pelayanan kepada pengguna kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

2. Pengertian Masyarakat

Untuk lebih memahami tentang Persepsi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial seperti tercantum pada judul penelitian ini, maka perlu kiranya di kemukakan beberapa pengertian mengenai masyarakat.

Kata masyarakat dalam bahasa Inggris di identikkan dengan society (Latin) "Society" yang berarti kawan. Pengertian ini ternyata sesuai dengan kenyataan bahwa Masyarakat itu tidak dari pada sekelompok Manusia yang saling berhubungan dan bergaul. Berkaitan dengan pengertian tersebut Ralph Lington (1998:129) kemudian menjelaskan sebagai berikut :

"Masyarakat adalah merupakan sekelompok Manusia yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama sehingga sehingga mereka dapat mengatur diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang telah ditentukan"(ibid:29)

Berdasarkan pengertian ini maka dapat dipahami bahwa untuk dapat dikatakan sebagai Masyarakat maka harus merupakan kelompok Manusia yang telah bermukim dan bekerja sama dalam suatu wilayah (Tempat) tertentu. Lebih lanjut kemudian dijelaskan oleh Koentjaraningrat bahwa :

"Masyarakat adalah kesatuan hidup Manusia yang berinteraksi menurut sistem Adat Istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terkait oleh suatu identitas bersama ."(Cholil,1989;21-22)

Selanjutnya M.Cholil Mansyur memberikan batasan sebagai berikut :

“Masyarakat adalah pergaulan hidup yang akrab antara Manusia di persekutuan dengan cara-cara tertentu oleh hasrat-hasrat Kemasyarakatan merdeka.”

Defenisi menunjukan bahwa dalam hidup bermasyarakat manusia selalu diatur oleh adanya cara-cara tertentu yang merupakan aturan. Manusia dalam kehidupannya selalu membutuhkan Manusia lain, karena tidak semua kebutuhan hidupnya dapat dipenuhi sendiri begitupun sebaliknya pada orang lain. Saling ketergantungan ini menimbulkan interaksi sosial.

Interaksi sosial yang terjadi dalam masyarakat dapat diketahui melalui adanya kontak sosial (Social Contact) dan komunikasi yang terjadi diantara Masyarakat. Adanya kontak sosial dan komunikasi itu sehingga masyarakat selalu kelihatan hidup penuh dengan kebersamaan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Manusia hidup bersama atau bermasyarakat antara lain :

- Hasrat sosial, adalah hasrat untuk menghubungkan diri dengan orang lain atau kelompok lain
- Hasrat meniru, yaitu hasrat untuk menyatakan secara diam-diam atau terang-terangan dari salah satu tindakan atau gejala.
- Hasrat berjuang, yaitu mengalahkan lawan atau orang lain.
- Hasrat bergaul yaitu hasrat untuk bergabung dengan orang lain atau kelompok lain.
- Hasrat untuk memberitahukan
- Hasrat untuk mendapat kebebasan

- Hasrat seksual, yaitu hasrat untuk mengembangkan keturunan
- Hasrat untuk bersatu dan adanya kesamaan keyakinan.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kita Manusia yang hidup dalam suatu bentuk Masyarakat ternyata mempunyai beberapa hasrat yang ingin dicapai. Kenyataan ini menunjukkan bahwa manusia sebagai makhluk hidup sekaligus sebagai makhluk sosial. Hal ini terlihat bagaimana dalam Masyarakat selalu ingin mengejar kepentingan dan kebutuhan bersama dengan Masyarakat.

3. Pengertian Persepsi Masyarakat

Bagi hampir semua orang, sangatlah mudah kiranya melakukan perbuatan melihat, mendengar, membau, merasakan, dan menyentuh, yakni proses-proses yang sudah semestinya ada. Namun informasi yang datang dari organ-organ indera kiranya perlu terlebih dahulu diorganisasikan dan diinterpretasikan sebelum dapat dimengerti dan proses ini dinamakan persepsi.

Kata persepsi berasal dari kata "perception" yang berarti kesadaran, pengaturan dan pancaindera kedalam pola-pola pengalaman. Menurut Bimo Walgito persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Sedangkan menurut Desiderato yang dijelaskan oleh Jalaluddin Rakhmat persepsi adalah "pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan

menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (sensory stimuly). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga antensi, ekspetasi, motivasi, dan memori.

Kamus Bahasa Indonesia Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap. Sedangkan menurut Edi Suharto masyarakat adalah sekelompok orang yang memiliki perasaan yang sama atau menyatu satu sama lain karena mereka saling berbagi identitas, kepentingan-kepentingan yang sama, perasaan memiliki yang sama, dan biasanya satu tempat yang sama.

Masyarakat tidak hanya dipandang sebagai kumpulan individu atau penjumlahan dari individu-individu akan tetapi masyarakat merupakan suatu pergaulan hidup karena manusia itu hidup secara bersama. Setiap manusia dalam masyarakat tersebut masing-masing mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam menanggapi suatu obyek. Namun tidak menutup kemungkinan ada sejumlah individu yang mempunyai persepsi yang sama terhadap suatu obyek, keseluruhan persepsi tersebut termasuk kedalam persepsi masyarakat.

Persepsi Masyarakat adalah keseluruhan atau rata-rata persepsi individu terhadap suatu obyek yang kurang lebih mempunyai persepsi yang sama. Kesamaan-kesamaaan tersebut biasanya diwujudkan kedalam pengakuan bersama terhadap suatu obyek, misalnya memiliki simbol, tanda tanda, dan bahasa-bahasa verbal dan non verbal yang sama.

Persepsi masyarakat terhadap suatu obyek merupakan landasan pokok bagi timbulnya perilaku dari masing-masing individu dalam setiap kegiatan. Makna positif dan negatif sebagai hasil persepsi masyarakat terhadap suatu obyek yang sangat tergantung dari bentuk dan proses interaksinya. Masing-masing individu mempunyai persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu obyek. Kemudian masing-masing individu akan melakukan proses pertukaran persepsi diantara masing-masing individu. Proses pertukaran persepsi tersebut dapat berlangsung antara individu yang tergabung dalam komunitas tertentu.

Berbagai pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa persepsi masyarakat timbul karena adanya persepsi dari masing-masing individu dimana persepsi dari masing-masing individu tersebut terhadap suatu obyek dikumpulkan menjadi satu sehingga timbullah suatu persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat merupakan proses mengamati obyek melalui indera kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melalui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga akan muncul tanggapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan membedakan, mengelompokan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan serta terwujudnya komunikasi antara manusia dengan obyek.

4. Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan,

dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih. Kualitas menurut Tjiptono dalam pasolong (2008) adalah suatu kondisi dimana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner, kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelangganya secara konsisten.

Kualitas pelayanan telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction) (Waluyo, 2007:129).

Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (service quality) ialah pembagian kerja atau deferensiasi, Gordon (1993:498-504) menyebutkan bahwa (Waluyo, 2007:135)

1. Dalam hal ini pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horisontal yang menekankan diferensiasi personal.
2. Dalam hal option far coordination agar dikembangkan central adjustment dengan standadization of output dan standardization of skill.
3. Dalam hal information processing, agar didasarkan pada organic structure yang memiliki a high information proccessing yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

B. Pengukuran kualitas

Menurut Garvin dalam Tjiptono (2005) Pendekatan kualitas meliputi:

1. Transcendental approach, yaitu kualitas dipandang sebagai innate excellence berarti kualitas itu dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. Product-based approach, artinya kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasi dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki produk.
3. User-based approach, yang berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.
4. Manufacturing-based approach, dimana kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar yang ditetapkan oleh perusahaan yang menggunakannya.
5. Value-based approach, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Akibatnya kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai.

C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Pada hakikatnya, tujuan perusahaan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Salah satu cara untuk mempertahankan konsumen dengan meningkatkan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2005).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah :

1. Kualitas Produk
2. kualitas pelayanan
3. harga
4. faktor situasi dan personal.

Faktor-faktor ini yang mempengaruhi harapan konsumen. Kepuasan akan dirasakan konsumen, ketika kualitas produk melebihi harapan mereka. Harapan merupakan standar internal yang digunakan konsumen untuk menilai kualitas suatu produk (Lovelock & Wright, 2005). Konsumen juga dalam menentukan pilihan terhadap suatu produk didasarkan pada persepsi mereka terhadap kualitas yang menjadi faktor penentu kepuasan konsumen. Kotler dkk (2007) mengatakan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.

5. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. (Levey and Loomba dalam Azwar, 2001).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan peundang-undangan.

Defenisi pelayanan menurut Kotler (2007) adalah : “ Berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik atau tidak.” Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peran yang cukup penting ialah penyelenggaraan prelayanan kesehatan (Blum 1974 dikutip oleh Azwar, 2001). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

6.Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang baik harus mempunyai pelayanan pokok, menurut Azwar (2001), persyaratan pokok tersebut adalah :

- a. Tersedia (available) dan berkeseimbangan (continous) artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat

tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada saat dibutuhkan.

- b. Dapat diterima (acceptable) dan wajar (appropriate) artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

- c. Mudah dicapai (accessible)

Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting.

- d. Mudah dijangkau (affordable)

Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

- e. Bermutu (quality)

Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

7. Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (UU BPJS, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang diberikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (UU NO. 40 tahun 2004 tentang SJSN).

Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program Jaminan Sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka Undang-Undang BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawabnya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan.

8. Fungsi BPJS

Dalam pasal 5 ayat (2) Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial disebutkan fungsi BPJS adalah :

- a. Berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan
- b. Berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hari tua.

9. Tugas BPJS

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk :

- a. Melakukan dan/menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan dari pemerintah
- d. Mengola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.

- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial

Dengan kata lain tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran, termasuk menerima bantuan iuran dari pemerintah, pengelolaan dana jaminan sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi.

10. 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 yang menandai.
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Jaminan Sosial Nasional.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.

- f. Mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibanya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhanya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

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

11. Prinsip BPJS

Prinsip dasar BPJS adalah sesuai dengan apa yang dirumuskan oleh UU Sistem Jaminan Sosial (SJSN) Pasal 19 ayat 1 yaitu Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas.

Maksud prinsip asuransi sosial adalah :

- a. Kegotongroyongan antara si kaya dan simiskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, serta yang beresiko tinggi dan rendah.

- b. Kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selektif.
- c. Iuran berdasarkan presentase upah atau penghasilan.
- d. Bersifat nirlaba.

Sedangkan prinsip ekuitas adalah kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis yang terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan. Kesamaan memperoleh pelayanan adalah kesamaan jangkauan finansial ke pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan masuk dalam program pemerintah pada tahun 2014.

12. Tujuan Dan Manfaat BPJS

Tujuan serta manfaat dari Jaminan Kesehatan bagi masyarakat adalah :

- a. Memberi kemudahan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.
- b. Medorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.
- c. Terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel.

BAB III

METODE PENELITIAN

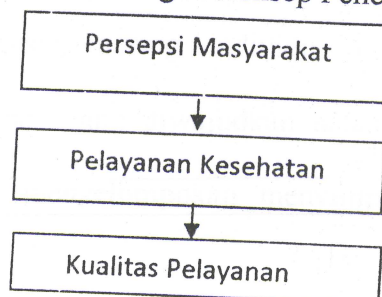
1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya, kemudian disusun, dijelaskan dan di analisis.

Menurut Meleong (2006:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Dengan demikian penelitian akan menggambarkan tentang Persepsi Masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan. Berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

2. Kerangka Konsep

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



Sumber: Hasil Olahan 2017

Berdasarkan dari hasil gambar diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi masyarakat sangat lebih tertuju terhadap pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan yang didapatkan

3. Defenisi Konsep

Defenisi konsep merupakan defenisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut dilapangan.

Berikut konsep utama dalam penelitian ini adalah :

1. Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.
2. Masyarakat adalah merupakan sekelompok manusia yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama sehingga sehingga mereka dapat mengatur diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang telah ditentukan.
3. Persepsi masyarakat merupakan proses mengamati obyek melalui indera kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melalui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga akan muncul tanggapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan membedakan, mengelompokan menyimpulkan informasi dan

menfsirkan pesan serta terwujudnya komunikasi anantara manusia dengan obyek.

4. Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.
5. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen
6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

4. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Tabel 1. Kategorisasi Penelitian

No	Kategorisasi	Indikator
1	Persepsi Masyarakat	• Pandangan • Pemahaman
2	Pelayanan Kesehatan	• Sarana dan Prasarana
3	Kualitas Pelayanan	• Kehandalan • Ketanggapan

Sumber : Hasil Olahan 2017

5. Informan dan Narasumber

Pada penelitian ini, istilah yang digunakan untuk narasumber adalah informant. Sebagai salah satu instrumen penelitian, wawancara mendalam akan dilakukan dengan berbagai pihak yang memiliki kapasitas dan pemahaman mengenai persoalan penelitian ini. Dalam penelitian ini informan atau pemberi informasi adalah antara lain Para masyarakat/Pasien yang menggunakan kartu BPJS yang berjumlah 24 Orang..

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai pengaturan dan berbagai sumber dan cara. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan beberapa metode yaitu :

1. Observasi/ pengamatan

Observasi merupakan penggambaran dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian (Hadari Nawawi 2003:101). observasi merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif dan non partisipatif. Observasi partisipatif adalah suatu merupakan observasi yang dimana pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, sementara dalam observasi nonpartisipatif yaitu pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan (Sukamadinata, 2007:220).

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipatif. Peneliti melakukan observasi dengan cara melihat secara langsung ke lokasi Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan Data awal yang dikumpulkan mengenai tempat atau lokasi pelayanan Rumah Sakit, dan siapa yang bertugas di bidang pelayanan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut juga interviewer, sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee (Usman, 2004: 57-58). Informasi diperoleh peneliti melalui wawancara, berdasarkan penuturan informan atau responden yang sengaja diminta oleh peneliti.

Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari data yang berhubungan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

Rumah Sakit . Wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Padangsidempuan. Wawancara dilakukan secara face to face continue terhadap informan hingga sampai tujuan penelitian tercapai.

3. Studi dokumenter

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori dalil/hukum dan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian (Hadari Nawawi 2003:133). Pencarian data dipenelitian ini yakni studi pustaka di pusat data yang ada dan serta pada dinas atau instansi pemerintahan yang terkait dengan penelitian ini.

Studi dokumenter yang dilakukan peneliti yaitu pengumpulan data dengan mencatat atau menyalin berbagai dokumen-dokumen yang ada di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan yang terkait hubungannya dengan penelitian ini.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Maka dari itu sesuai dengan tujuan penelitian maka teknik analisis data yang dipakai untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif model interaktif sebagaimana diajukan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat hal utama yaitu: Reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Huberman& Miles 2007:15-20).

1. Pengumpulan data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara dilakukan dengan pihak Rumah Sakit dan Masyarakat, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Catatan ini diperoleh peneliti ketika melakukan wawancara terhadap beberapa informan.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan ke pola-pola dengan membuat transkrip penelitian.

Tujuannya untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat menarik kesimpulan. Data yang telah terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dirangkum atau dipilih hal-hal yang pokok. Data dalam penelitian ini dipisahkan antara data profil informan, data mengenai latar belakang munculnya pengrajin sepatu, data kondisi sosial dan data kondisi ekonomi. Data yang telah direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

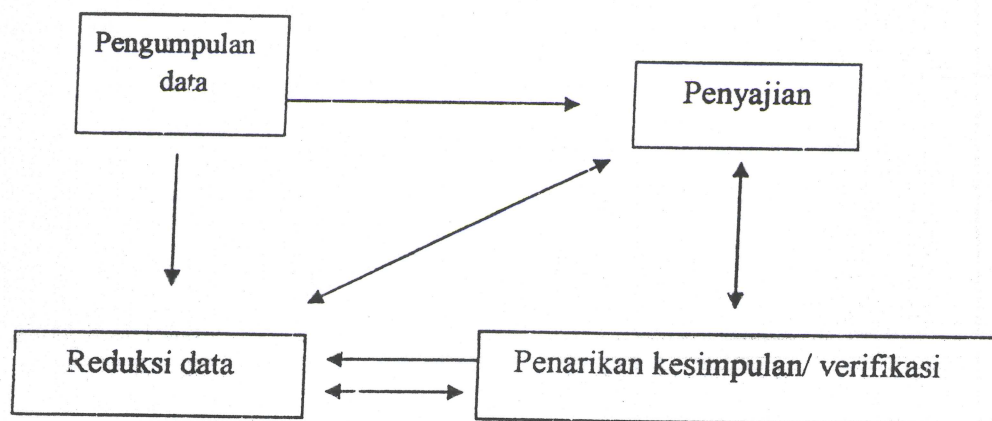
3. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk-bentuk matriks, jaringan, atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi supaya sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti. Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk teks yang bersifat naratif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS. Penyajian data juga dituangkan dalam bentuk hubungan antar Masyarakat dengan pihak Rumah Sakit, kedalam bentuk *flowchart*. Tujuannya adalah supaya data mudah dipahami dan dapat diketahui kualitas pelayanan BPJS yang terdapat di lokasi penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola- pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikannya. Langkah tersebut dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi kokoh.

Gambar 2. Model interaktif Huberman dan Miles



Sumber: Miles dan Huberman (2007: 15-20)

8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial". Maka penelitian ini dilaksanakan di Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara. Dilokasi ini sangat mendukung dalam penelitian ini, dikarenakan terdapat ada sumber

informasi, data yang lengkap mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Waktu yang diperlukan kurang lebih satu bulan, meliputi studi lapangan, pengumpulan data, pengolahan dan sampai penyusunan laporan.

9. Deskripsi Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan yang beralamatkan di jalan. Dr. FI. Tobing, 10. bentuk Topografi Kota Padangsidempuan berupa lembah yang di kelilingi oleh Bukit Barisan, sehingga kalau dilihat dari jauh, Wilayah Kota Padangsidempuan tak ubahnya seperti cekungan yang menyerupai danau. Dengan batasan kota yang secara keseluruhan dikelilingi oleh Kabupaten Tapanuli Selatan yang dulunya merupakan Kabupaten Induknya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara terhadap sumber penelitian, maka data tersebut akan dideskripsikan sehingga masalah penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial

Untuk mendukung perolehan data selain data sekunder maka data primer sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama terkait dengan tingkat karakteristik jawaban narasumber. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskriptif kualitatif.

Data-data yang dikumpulkan berdasarkan pada data subjek penelitian yaitu penelitian memakai teknik yang bermacam-macam (triangulasi) yaitu dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh

Penyajian data yang akan diteliti oleh peneliti didasarkan pada tiap-tiap kategorisasi yang telah ditentukan, sehingga memudahkan dalam verifikasi data, analisis data, dan serta penarikan kesimpulan.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian pada bab ini akan menguraikan karakteristik narasumber di Kota Padangsidempuan. Juga akan menguraikan tentang

persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan badan penyelenggaraan jaminan sosial di rumah sakit umum kota Padangsidempuan.

1. Data Hasil Wawancara

a. Pandangan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan terhadap bapak Kander Siregar di rumah sakit umum kota Padangsidempuan pada hari Senin tanggal 26 Februari 2018 tentang bagaimana pandangan bapak terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak BPJS sudah bisa di katakan baik, karena segala sesuatu yang menyangkut kualitas pelayanan di dalam rumah sakit ini bisa dikatakan sudah memenuhi standard dan pelayan yang di berikan kepada kami selama di rumah sakit ini menggunakan kartu BPJS

Berdasarkan Hasil Wawancara yang di lakukan terhadap ibu Suryani Lubis di rumah sakit umum kota Padangsidempuan pada hari Senin tanggal 26 februari 2018 tentang bagaimana pandangan ibu terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak BPJS saya kurang puas dikarenakan pembatasan sarana dan prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas 111 untuk rawat inap dan juga adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak di jamin oleh BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan terhadap ibu Fatimah di rumah sakit umum kota Padangsidempuan pada hari Senin tanggal 26 Februari 2018 tentang bagaimana pandangan ibu terhadap kualitas pelayanan BPJS, saya kurang puas karena lamanya waktu yang

di perlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat atau rawat inap di rumah sakit

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Fauzi Siregar pada hari Senin tanggal 26 Februari 2018 mengenai hambatan atau kesulitan pada saat berobat menggunakan kartu BPJS, hambatan yang dirasakan bapak Fauzi adalah saya kurang puas karena lamanya waktu yang di perlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat atau rawat inap di rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Muhammad Ali pada hari Senin tanggal 26 Februari 2018 hambatan atau kesulitan yang dirasakan adalah tentang rumitnya alur pelayanan BPJS kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang. Sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke faskes tingkat pertama yaitu, puskesmas.

b. Pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan BPJS

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap bapak Rakir Ritonga pada hari Selasa 27 Februari 2018 data yang didapatkan adalah bapak Rakir Ritonga tidak terlalu paham tentang sistem pelayanan BPJS seperti mengurus obat bisa lama dan di lempar sana sini karna baru kali ini saya berobat menggunakan kartu BPJS jadi dengan itu saya tidak terlalu paham tentang sistem pelayanan BPJS itu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap bapak Hotman Saragi pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018 hasil yang

didapatkan adalah bahwa bapak Hotman Saragi tidak terlalu paham tentang sistem BPJS seperti mengurus obat bisa lama dan di lempar sana sini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap bapak Khairudin pada hari Selasa 27 Februari 2018 didapatkan data bahwa bapak Khairudin tidak terlalu paham apa saja yang di beri pihak bpjs kepada kami yang menggunakan kartu bpjs ini untuk berobat dan apa saja pelayanan yang kami dapat sama sekali kami tidak tahu, ungkap bapak Khairudin.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Mora Hetti pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018 didapatkan data bahwa ibu Mora hetti tidak terlalu paham apa saja pelayanan yang diberikan pihak BPJS kepada kami yang menggunakan kartu BPJS, disini kami memang mendapat pelayanan ruangan yang bisa di katakan baik, kamar mandi nya juga bersih, Cuma itu yang saya ketahui kalau soal masalah pelayanan yang lain kalau itu saya kurang paham, ungkap ibu Mora Hetti.

- c. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien BPJS

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Lumayan Tambunan pada hari Rabu tanggal 28 Februari 2018 data yang didapatkan adalah bahwa bapak Lumayan Tambunan cukup puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit karena

pelayanan yang diberikan cukup baik dan perlengkapan di rumah sakit ini menurut saya sudah memadai ungkap bapak Lumayan Tambunan.

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapatkan dari bapak Ahmad Saki pada hari Rabu tanggal 28 Februari 2018 data yang didapatkan adalah bahwa bapak Ahmad Saki merasa cukup puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit baik dari segi pelayanan maupun dari segi kesiapan dokter dalam menangani pasiennya, ungkap bapak Ahmad Saki.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari ibu Vivi Lubis pada hari Rabu tanggal 28 Februari 2018 data yang didapatkan adalah kesiapan petugas terutama dokter cukup baik dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan maupun juga cepat tanggap dalam mengambil tindakan untuk melayani pasiennya

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari ibu May Lisnawati pada hari Rabu tanggal 28 Februari 2018 data yang didapatkan adalah bahwa ibu May cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh petugas rumah sakit terutama dokter atau pun tenaga medis dalam mengambil suatu tindakan yang dapat membantu kesehatan anak kami selama di rawat disini, ungkap ibu May Lisnawati.

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapatkan dari bapak Yuheskei pada hari Rabu tanggal 28 Februari 2018 data yang didapatkan adalah kesiapan petugas terutama dokter cukup baik dan cepat tanggap

dalam memberikan pelayanan kesehatan maupun juga cepat tanggap dalam mengambil tindakan untuk melayani pasiennya

d. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari bapak Sukirwan pada hari Kamis tanggal 1 Maret 2018 data yang didapatkan adalah bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit tidak begitu baik karena yang saya rasakan pelaksanaan pelayanan nya lambat mengambil sebuah tindakan dalam menangani pasien sehingga pihak pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari bapak Kliwon Hasibuan pada hari Kamis pada tanggal 1 Maret 2018 data yang didapatkan adalah bahwa bapak Kliwon cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit karena pihak rumah sakit pasti sudah melakukan yang terbaik untuk kesembuhan pasiennya sehingga pasien tersebut mendapatkan perawatan yang baik dari para dokter atau pihak rumah sakit

Kemudahan dalam proses pelayanan bagi pengguna kartu BPJS, berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari bapak Mara Sakti pada hari Kamis tanggal 1 Maret 2018 data yang didapat adalah tidak terlalu di permuda karena banyak sekali persyaratan yang harus di ikuti untuk bisa berobat menggunakan kartu BPJS di rumah sakit

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari bapak Zul Hari pada hari Kamis tanggal 1 Maret 2018 data yang didapat adalah ada yang di permudah dan ada yang agak di persulit, seperti dalam pengurusan administrasi yang kesanya seperti di dimainkan, seharusnya urusan itu dapat berjalan dengan cepat nyata nya urusan nya menjadi lama dan berbelit belit.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari ibu Fatimah pada hari Kamis tanggal 1 Maret 2018 data yang didapat adalah ada yang dipersulit dan ada yang di permudah baik dari segi pelayanan maupun urusan administrasi.

Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pengguna BPJS, berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari bapak Darma Batubara tentang kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pengguna BPJS cukup baik dari segi pengamanan maupun dari segi kesiapsiagaan mengatasi apa yang menjadi kendala bagi pasien yang ingin berobat ataupun rawat inap.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari ibu Fatimah pada hari Kamis tanggal 1 Maret 2018 data yang didapatkan adalah kedisiplinan petugas cukup baik dalam memberi pelayanan kepada pasien yang ingin berobat ataupun rawat inap, sehingga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit

e. Kehandalan petugas dalam melayani pengguna kartu BPJS

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapatkan dari dari bapak Ramli pada hari Jum'at 2 Maret 2018 data yang didapatkan dari bapak Ramli cukup baik, mau itu dari kehandalan petugas yang sigap dalam mengambil sebuah tindakan dan pelayanan nya juga menurut saya baik dari segi kesediaan petugas kesehatan dan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien serta dalam kesabaran dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapatkan dari bapak Agus Salim pada hari Jum'at tanggal 2 Maret 2018 data yang didapatkan bahwa bapak Agus Salim kurang puas karena terkadang di saat berobat atau rawat inap petugas terlalu lama mengambil tindakan sehingga pasien merasa di rugikan.

Kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari bapak Marahidin Hutasuht pada hari Jum'at tanggal 2 Maret 2018 data yang didapatkan adalah bahwa kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan bisa dikatakan baik karena jika ada permasalahan yang sangat genting yang menyangkut pasien kehandalan petugas atau pihak rumah sakit menurut saya cepat mengambil tindakan dengan cepat.

f. Ketanggapan pihak rumah sakit atau BPJS dalam menangani pengguna kartu BPJS

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari ibu Hanny Tsabita pada hari Jum'at tanggal 2 Maret 2018 data yang didapatkan adalah bahwa ketanggapan pihak rumah sakit atau BPJS cukup baik dari segi cepat tanggap dalam menangani pasien dan sangat memprioritaskan ketanggapan untuk memuaskan pasien yang ingin berobat ataupun yang ingin di rawat inap.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari ibu Suryani pada hari Jum'at tanggal 2 Maret 2018 data yang didapatkan adalah ibu Suryani merasa kurang puas dengan ketanggapan pihak rumah sakit atau bpjs alasanya karena jika ingin berobat menggunakan BPJS proses nya terlalu lama dan harus sabar seperti menunggu proses antrian para pasien yang ingin berobat.

C. Pembahasan

Ada pun yang menjadi pembahasan yaitu tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan

1. Pandangan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di rumah sakit umum kota

Padangsidimipuan masih dikatakan belum memuaskan, disebabkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak BPJS seperti masih adanya pembatasan sarana dan prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas untuk rawat inap dan juga adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak di jamin oleh BPJS lamanya waktu yang di perlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat menjadi faktor permasalahan juga sehingga pasien yang ingin berobat terhalang oleh persyaratan yang harus melengkapi semua administrasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit umum kota Padangsidimipuan masih belum bisa dikatakan memuaskan karena masih adah nya beberapa pasien yang masih belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPJS di rumah sakit umum kota Padangsidimipuan.

2. Pandangan masyarakat tentang adaka hambatan atau kesulitan pada saat berobat menggunakan BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pandangan masyarakat tentang hambatan atau kesulitan pada saat berobat menggunakan BPJS, Masih merasa kurang puas karena lamanya waktu yang di perlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat atau rawat inap di rumah sakit dan begitu rumitnya juga alur pelayanan BPJS kesehatan karena menerapkan alur

pelayanan berjenjang Sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke faskes tingkat pertama yaitu, puskesmas,

Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat masi merasakan ada nya hambatan atau kesulitan pada saat berobat menggunakan kartu BPJS, penyebab utama nya adalah begitu rumit nya alur pelayanan BPJS yang menerapkan alur pelayanan berjenjang sebelum ke rumah sakit, pasien harus terlebih dahulu ke faskes tingkat pertama yaitu Puskesmas.

3. Pemahaman tentang sistem pelayanan BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, masih banyak masyarakat yang tidak terlalu paham tentang sistem pelayanan BPJS seperti mengurus obat bisa lama dan di lempar sana sini, dan apa saja persyaratan yang harus di siapkan untuk berobat menggunakan kartu BPJS sehingga proses perobatan cepat dan sesuai dengan yang diinginkan.

Maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak terlalu paham apa saja yang harus di persiapkan ketika ingin membeli obat atau mengurus obat dengan menggunakan kartu BPJS sehingga ketika ingin berobat harus siap pulang balik untuk bisa mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan untuk memudah segala urusan perobatan.

4. Pemahaman masyarakat tentang manfaat dan layanan apa saja yang diberikan pihak BPJS kepada pengguna kartu BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, memang sebagian pasien mengetahui manfaat dan layanan apa saja yang di dapat seperti pelayanan ruangan yang bisa di katakan baik, kamar mandi nya juga bersih, harus memberikan layanan yang baik bagi pasien, tetapi masih banyak juga yang tidak di ketahui masyarakat manfaat dan layanan apa saja yang di berikan pihak BPJS kepada pengguna kartu BPJS Yang ingin berobat.

Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui apa saja yang menjadi manfaat dan layanan apa saja yang ada di rumah sakit khusus nya bagi para pengguna kartu BPJS dan ada juga pasien yang sedikit mengetahui layanan apa saja yang harus ia dapat semestinya sebagai seorang pasien.

5. Kepuasan pasien terhadap sarana dan prasarana yang di berikan oleh pihak rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, masyarakat cukup puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit karena pelayanan yang diberikan cukup baik dan perlengkapan di rumah sakit sangat sudah memadai dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit baik dari segi pelayanan maupun dari segi kesigapan dokter dalam menangani pasiennya maupun dari segi fasilitas yang ada di rumah sakit sudah

sangat memadai sehingga pasien cukup nyaman dengan sarana dan prasarana yang di sediakan pihak rumah sakit.

Maka dapat disimpulkan bahwa, masyarakat sudah merasa cukup puas dengan sarana dan prasarana yang di berikan oleh pihak BPJS baik itu dari segi fasilitas yang ada di rumah sakit maupun sarana dan prasarana yang lain sehingga para pasien merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

6. Kesiapan petugas terutama dokter atau tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, masyarakat cukup puas dengan kesiapan petugas terutama dokter yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan maupun juga cepat tanggap dalam mengambil tindakan untuk melayani pasiennya karena dalam peran sebagai petugas terutama dokter atau tenaga medis kesiapan petugas harus diutamakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa, kesiapan petugas terutama dokter harus cepat tanggap dalam mengambil sebuah tindakan untuk melayani pasiennya sehingga pasien tersebut cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas ataupun dokter.

7. Pelaksanaan Pelayanan Kepada Pengguna Kartu BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, masih banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit itu disebabkan karena pelaksanaan

pelayanan lambat mengambil sebuah tindakan dalam menangani pasien sehingga pihak pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit tersebut berarti dapat dikatakan bahwa faktor utama permasalahan nya disebabkan akibat lambat nya tindakan pelaksana pelayanan dalam mengambil sebuah tindakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa, masyarakat masih ada yang tidak puas dengan pelaksanaan pelayanan rumah sakit disebabkan karena pasien merasa tindakan pelaksanaan pelayanan di rumah sakit terlalu lambat mengambil sebuah tindakan untuk pasien yang ingin berobat.

8. Pelaksanaan Pelayanan Tentang Kemudahan Dalam Proses Pelayanan bagi pengguna kartu BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, yang menjadi keluhan masyarakat adalah , seperti dalam pengurusan administrasi yang kesanya seperti di permainan, seharusnya urusan itu dapat berjalan dengan cepat nyata nya urusan nya menjadi lama dan berbelit belit, dan ada juga yang dipermudah ketika persiapan untuk memenuhi berkas berkas pasien di bantu oleh pelaksana pelayanan dengan cara menunjukan apa saja yang harus di persiapkan untuk dapat memenuhi persyaratan yang sudah diberikan oleh pihak rumah sakit.

Maka dapat di simpulkan, bahwa sebagian pasien ada yang merasa di persulit dalam pengurusan administrasi, dan ada juga

pasien yang merasa dipermudah oleh pelaksanaan pelayanan dengan cara menunjukan apa saja yang harus di persiapkan untuk dapat memenuhi persyaratan yang sudah diberikan oleh pihak BPJS ataupun rumah sakit.

9. Kedisiplinan Petugas Atau Aparatur Dalam Melakukan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, kedisiplinan petugas dalam mengamankan ataupun melayani pasien cukup baik dari segi pengamanan maupun dari segi kesiapsiagaan mengatasi apa yang menjadi kendala bagi pasien yang ingin berobat ataupun rawat inap sehingga pasien merasa puas dan nyaman atas kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Maka dapat disimpulkan bahwa, pasien sangat puas dengan kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan yang baik bagi pasien dan membantu apa yang menjadi kendala pasien yang ingin berobat ataupun rawat inap untuk mendapatkan layanan yang baik.

10. Kehandalan Petugas Dalam Melayani Pengguna Kartu BPJS

Dari hasil penelitian yang didapatkan, bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas dengan kehandalan petugas yang sigap dalam mengambil sebuah tindakan dan pelayanan nya juga baik dari segi kesediaan petugas kesehatan dan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien serta dalam kesabaran dalam melayani pasien

sehingga pasien merasa puas dengan dengan kehandalan petugas dalam melayani pengguna kartu BPJS.

Maka dapat disimpulkan, bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas dengan kinerja atau pun kehandalan petugas dalam melayani pasien yang ingin berobat ataupun yang ingin rawat inap.

11. Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Berdasarkan hasil data yang didapatkan, kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan bisa dikatakan baik karena jika ada permasalahan yang sangat genting yang menyangkut pasien kehandalan petugas atau pihak rumah sakit cepat mengambil tindakan dengan cepat sehingga pasien merasa puas dengan kesiapsiagaan petugas dalam mengambil sebuah tindakan dengan menggunakan alat bantu.

Maka dapat disimpulkan, bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan bisa dikatakan baik karena jika ada kendala atau masalah yang menyangkut pasien petugas cepat mengambil tindakan dengan menggunakan alat bantu yang sudah disiapkan ketika ada masalah serius yang menyangkut pasien.

12. Ketanggapan Pihak Rumah Sakit atau BPJS Dalam Menangani Pengguna Kartu BPJS

Berdasarkan hasil data yang didapatkan, ketanggapan pihak rumah sakit atau BPJS cukup baik dari segi cepat tanggap dalam menangani pasien dan sangat memprioritaskan ketanggapan untuk memuaskan pasien yang ingin berobat ataupun yang ingin di rawat inap sehingga pasien merasa puas dengan tanggapan pihak rumah sakit atau BPJS dalam menangani pengguna kartu BPJS.

Maka dapat disimpulkan, bahwa pasien sudah merasa cukup puas dengan kinerja ataupun ketanggapan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit atau BPJS untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien untuk membuat pasien merasa nyaman selama proses perobatan atau pun penyembuhan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Persepsi masyarakat pengguna kartu BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum kota Padangsidempuan kepada pasien adalah baik dan cukup efektif namun masih terdapat beberapa kendala yang dimana pasien bisa dikatakan belum puas yakni seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pun BPJS belum sesuai dengan apa yang diinginkan pasien tersebut, dan kebanyakan juga pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pun BPJS yakni seperti diberikan kualitas pelayanan yang baik seperti ruangan yang tertata rapi dan para dokter ataupun petugas yang ada di rumah sakit yang selalu memperhatikan kondisi pasien, dan memperhatikan perkembangan kesehatan pasien secara baik.
2. Persepsi masyarakat pengguna kartu BPJS terhadap layanan berupa sarana dan prasarana yang diberikan terhadap pasien juga sudah bisa dikatakan baik, mau itu dilihat dari kesiapan

petugas dan juga fasilitas yang memadai membuat pasien merasa puas dengan layanan sarana dan prasarana yang telah diberikan pihak rumah sakit kepada pasien yang notabene nya pasien merasa puas.

3. Begitu juga dengan persepsi masyarakat pengguna kartu BPJS terhadap kehandalan pihak rumah sakit dalam menangani pasien nya, yang dimana tingkat kepuasan yang di alami pasien lebih dominan dari pasien yang merasa kurang puas dengan kehandalan petugas rumah sakit dalam memberikan layanan yang baik, sedangkan pasien yang merasa puas dengan kehandalan petugas ruma sakit sangat puas dengan kehandalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit baik itu dari segi pelayanan maupun dari segi alat bantu dalam proses pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat di pertimbangkan sebagai bahan masukan dalam pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan diantaranya yaitu :

1. Diharapkan kepada masyarakat dan kepada pihak rumah sakit agar bisa bekerja sama dalam pengertian tentang tugas tenaga medis dalam menjalankan tugasnya serta menjaga kebersihan lingkungan agar tercipta nya kondisi yang sehat, nyaman dan

indah dan begitu juga sebaliknya para pihak rumah sakit agar menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin sesuai dengan bidangnya masing masing sehingga masyarakat semakin banyak untuk menggunakan dan mengurus kartu BPJS.

2. Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan diharapkan dapat dengan segera menyediakan survey kepuasan pasien agar setiap periode tertentu dapat diketahui penilaian pasien rumah sakit terhadap pelayanan maupun sarana dan prasarana yang disediakan oleh rumah sakit, sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
3. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) harus lebih aktif dan mendalam dalam memberikan sosialisasi tentang program BPJS kesehatan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas tentang program program BPJS Kesehatan.
4. Dan diharapkan pemerintah daerah agar lebih memantau lagi kinerja dari petugas rumah sakit tersebut.

Daftar Pustaka

- Azwar. Syaifudin. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cholil. Mansyur. M. 1987. *Sosiologi Masyarakat Kota dan Desa*. Surabaya. Usaha Nasional
- Christopher, Lovelock, dkk. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kelompok Granmedia Indeks. Indonesia
- Dedy, Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung, Remaja Rosdakarya
- Fandi, Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa, Pengukuran dan Implikasi Manajerial*. Majalah Usahawan Indonesia. Jakarta
- Fandi, Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Jakarta
- Hadari. Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Koentjaningrat. 1990. *Pengantar Ilmu Antropolog*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Kotler dkk. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. Indek. Jakarta
- Moleong. Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Rosda Karya
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Walgito, Bimo .2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Andy Offset. Yogyakarta

Sumber lain :

- Undang Undang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*
- Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*
- Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial*



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan IKS
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 30 November 2017.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : RISKY MARTUA Taulubolon
N P M : 1403090031
Jurusan : IKS
Tabungan sks : 128 sks, IP Kumulatif 2,95

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan	<u>Arif K. Prodi</u> <u>30/11/2017</u> <u>Arif</u>
2	Peran Karang Taruna dalam Pemberdayaan Kelompok Pemuda di Kecamatan Batunadua Kota Padangsidempuan	<u>f</u>
3	Peranan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Padangsidempuan dalam Pelaksanaan Program Kartu Perlindungan Sosial bagi Siswa miskin	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
- Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan
terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
 diteruskan kepada Dekan untuk
 ditetapkan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 30 November 2017.

Ketua,

Arif Sael

Pemohon,

(Risky Martua Taulubolon)



Integritas, Cerdas & Terpercaya
Menjawab surat ini agar disebutkan
dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 222 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial tertanggal 30 November 2017 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **RISKY MARTUA TAMPUBOLON**
NPM : 1403090031
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2017 / 2018
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANG SIDIMPUAN.**

Pembimbing : Drs . Abdul Jalal Batubara., M.AP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal: 30 November 2018.

Ditetapkan di Medan,
Pada tanggal : 11 RabiulAwal 1439 H
30 November 2017 M



Dekan

Tasrif Syam., M.Si.

Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. Di Medan;
3. Pertinggal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Sk-3

da Yth.

Rektor Dekan FISIP UMSU

Medan, 18 - DESEMBER 2017.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMSU :

Nama lengkap : RISKY MARTUA TAMPUBOLON

N P M : 1403090031

Jurusan : ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL

Permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Pembimbing No. 222./SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2017... tanggal 20 Desember 2017 dengan judul sebagai berikut :

PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN LAYANAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANGSIMPURAN

Sebagai permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

1. Penetapan Judul Skripsi (SK-1);

2. Penetapan Pembimbing (SK-2);

3. Ijazah yang telah disahkan;

4. Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;

5. Bukti lunas beban SPP tahap berjalan;

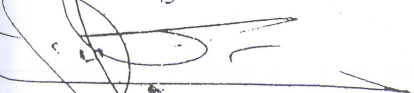
6. Bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;

7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5).

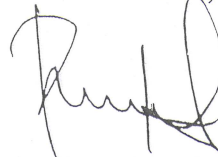
Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing


JALAL BAHUBARA, M.A.P.

Pemohon





Cerdas & Terpercaya

Awab surat ini agar disebutkan
tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 222 / KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2018
Lampiran : -
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 02DjumadilAwwal 1439 H
19 Januari 2018 M

Kepada : Yth, Direktur Rumah Sakit Umum
Kota PadangSidimpuan
di -
Tempat

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak / Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **RIZKY MARTUA TAMPUBOLON**
N P M : 1403090031
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2017 / 2018
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANGSIDIMPUAN.**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



DR. H. ASRIF SYAM, M.Si



PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan DR. F. L. Tobing No.10, Telp.0634-21251/21780, Fax.0634-21251

PADANGSIDIMPUAN

Padangsidimpuan, 03 Maret 2018

Nomor : 445 / 2484 / III / 2018

ampiran : -

erihal : **Izin Penelitian**

kepada Yth :

ekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

niversitas Muhammadiyah Sumatera Utara

-

Tempat

engan hormat,

hubungan dengan surat saudara Nomor : 222/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2018 perihal Izin Penelitian na penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi S-1 Ilmu sejahteraan Sosial di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, kami memberikan **izin** untuk lakukan penelitian kepada Mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini mulai Tanggal 26 Februari 18 sampai dengan tanggal 3 Maret 2018 dan telah selesai melaksanakannya di RSUD Kota angsidimpuan.

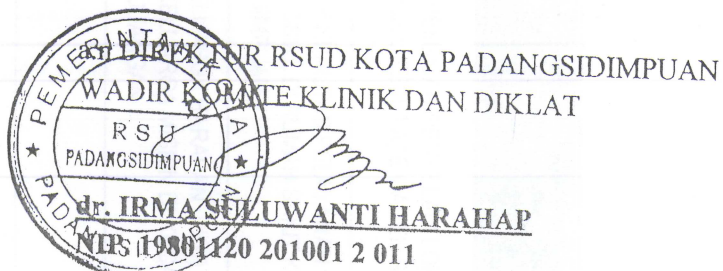
Nama : Rizky Martua Tampubolon

NPM : 1403090031

Program Study: Ilmu Kesejahteraan Sosial

Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA
PADANGSIDIMPUAN

nikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



1. Yang Bersangkutan

2. Arsip

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 343 /KEP/IL.3-AU/UMSU-03/F/2017

Program studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Hari, Tanggal : Kamis, 21 Desember 2017
W a k t u : 09.30 WIB s/d selesai
Tempat : LAB. FISIP Gedung C UMSU
Pemimpin Seminar : ARIFIN SALEH, Dr, M.SP

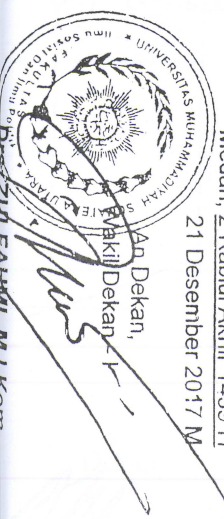
No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Pananggap	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
1	DEDI JUL APRISA	1403090057	1 MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP	1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP	KEHIDUPAN SOSIAL EKONOMI PEREMPUAN PENYELAM LOKAN DI DESA SITI AMBIA KECAMATAN SINGKIL KABUPATEN ACEH SINGKIL
2	RISSA WATI PIRIA/AMBIROTON	1403090031	1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP	1 ABDUL JALAL BATUBARA, Drs, M.AP	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT KOTA PADANGSIDIMPUAN
3	JHARS SOLAGRACIA SILALAH	1403090015	1 ABDUL JALAL BATUBARA, Drs, M.AP	1 MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP	PERAN PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA MISKIN DI KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN
4					
5					

Medan, 21 Rabiul Akhir 1439 H

21 Desember 2017 M

Dekan,

Wakil Dekan,





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Cerdas & Terpercaya

Surat ini agar disebutkan tanggalnya

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : **RISKY MARTUA TAMPUBOLON**
NPM : **1403090031**
Jurusan : **ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL**
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BRGS DI RUMAH SAKIT UMUMI KOTA PADANGSIDAMPURAN**

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	30-11-2017	Bimbingan penentuan proposal	
2.	04-12-2017	Bimbingan lanjutan proposal	
3.	14-12-2017	Bimbingan lanjutan proposal	
4.	14-12-2017	ACC, proposal untuk Seminar	
5.	25-01-2018	Bimbingan untuk panduan wawancara	
6.	23-02-2018	Revisi Bab (I & II) dan Daftar Pustaka - Revisi Abstrak. Buat Alinea	
7.	23-03-2018	Melengkapi yg belum dibuat dan Skripsi: H. Pengantar Daftar Isi - dan Daftar Isi lainnya	
8.	24-03-2018	ACC Skripsi & Ujian Sidang Skripsi	

Medan, 24 Maret 2018

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

RUDIAN TO, M. Si.

ARFAH SALEH, S. Sos. M. Ed

Drs. Abdul Jalal Bataineh, M. Ed



Agul, Cerdas & Terpercaya
jawab surat ini agar disebutkan
tan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

SK-6

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 26 - Maret 2018...

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : RISKY MARTUA TAMPUBOLON
N P M : 1403 0900 31
Program Studi : ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL (IKS)
Alamat rumah : Jalan MELATI - Gg. Masjid
Telp : 0822 7279 1544

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap 2;
2. Tanda Bukti Lunas SPP tahap berjalan, rangkap 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap 3;
5. Konvensi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 2;
6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap 2;
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap 2;
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap 2; dan Melampirkan yang Aslinya.
10. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompri, rangkap 2; dan Melampirkan yang Aslinya.
11. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap 2;
12. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar
13. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 1).
14. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 4 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 2).

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, Wassalam.

Pemohon

(RISKY MARTUA TAMPUBOLON)

Disetujui oleh ;

Medan, 26 - Maret 2018...

Medan, 26 - Maret 2018...

Plt.Dekan,

a.n.Rektor,
Wakil Rektor - I

(Dr. RUDIANTO, M.Si)

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH., M.Hum)



Agul, Cerdas & Terpercaya

jawab surat ini agar disebutkan
an tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SK-7

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohiem.

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama lengkap : Risky MARTUA TAMPUBOLON
Tempat, tgl. lahir : Padangsidempuan 26 - November - 1996
Agama : Islam / Kristen / Katolik / Hindu / Buddha*
Status Perkawinan : Kawin / Belum Kawin / Duda / Janda*
N P M : 1403090031
Alamat Rumah : Jalan Melati 69. Masjid
Pekerjaan/Instansi : Mahasiswa Telp/HP. 082272791544
Alamat Kantor :
Telp/HP.

melalui surat permohonan tertanggal telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-



Saya yang menyatakan,

Risky

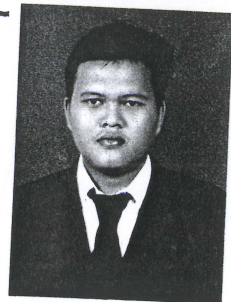
RISKY MARTUA TAMPUBOLON



Agak, Cerdas & Terpercaya
 Menjawab surat ini agar disebutkan
 dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id



BORANG DATA ALUMNI

I. DATA PRIBADI

NAMA LENGKAP	RISKY MARTUA TAMPUBOLON	L/*
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	Padangsidempuan 26 - November 1996	
AGAMA	Islam	
SUKU BANGSA		

II. KEMAHASISWAAN

TAHUN MASUK UMSU	2014
N P M	1403090031
JURUSAN	ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL (IKS)
ASAL SEKOLAH	SMA NEGERI 3 Padangsidempuan
ALAMAT SEKOLAH	Jalan Printis Kemerdekaan, Padangsidempuan
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.

III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI

JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI	TANGGAL
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI :	IPK : PREDIKAT :
JUDUL SKRIPSI	PERSERSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANGSIDUMPUAN	

IV. KETERANGAN KELUARGA

STATUS SIPIL	KAWIN/BELUM KAWIN/JANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIAORANG, WANITA ORANG =ORANG
ALAMAT RUMAH & KODE POS	
TELEPON/HP	
NAMA AYAH	HERMAN TAMPUBOLON
NAMA IBU	MESRAWANI SHOMBING
PEKERJAAN ORANG TUA	PNS
ALAMAT RUMAH & KODE POS	Jalan MELATI Gg. MESJID
TELEPON/HP	0822 7279 1544

V. KETERANGAN PEKERJAAN

PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	