

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PASIEN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL  
(BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM**

**DR.PIRNGADI MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**PRAMA YUDA MARPAUNG**

**NPM 1503090002**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

**MEDAN**

**2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : PRAMAYUDA MARPAUNG  
N P M : 1503090002  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Judul Skripsi : Perespsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan.

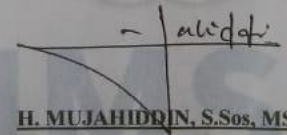
Medan, 2 Maret 2019

Pembimbing

  
Drs. Y. RISNA TANJUNG, M.AP

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI

  
H. MUJAHIDDIN, S.Sos, MSP

Dekan

  
Dr. RIFIK SALEH, S.Sos, MSP



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 Mahasiswa : PRAMAYUDA MARPAUNG  
N P M : 1503090002  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Pada hari, tanggal : Sabtu, 2 Maret 2019  
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dra. EFENDI AUGUS, M.Si (.....)  
PENGUJI II : H. MUJAHIDDIN, S.Sos, MSP (.....)  
PENGUJI III : Drs. YURISNA TANJUNG, M.AP (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Drs. ZULFAHMI, M.IKom



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya PRAMAYUDA MARPAUNG, NPM 1503090002, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, 2 Maret 2019

Yang menyatakan,

  
PRAMAYUDA MARPAUNG

**NAMA : PRAMA YUDA MARPAUNG**

**NPM :1503090002**

### **ABSTRAK**

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat terutama di Provinsi Sumatera Utara tepatnya di RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan menggunakan jaminan sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Saat ini RSUD Dr. Pirngadi Medan telah menjalankan beberapa program jaminan sosial. Salah satu strategi dalam meningkatkan derajat kesehatan adalah mengutamakan pelayanan berkualitas kepada setiap masyarakat. Kesehatan masyarakat perlu diperhatikan dimana masih banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Dr. Pirngadi Medan terutama bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan dimana pelayanan yang diberikan masih kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pasien BPJS kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi Medan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan analisis data reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini sebanyak sepuluh orang penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna BPJS kesehatan memberikan tanggapan masih kurangnya pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, fasilitas kesehatan, serta kesopanan dan keramahan dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ini prosedur pelayanan sudah cukup baik. Ketersediaan obat-obatan masih kurang lengkap, dalam melakukan pendaftaran BPJS kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi masih ditemukannya hambatan dalam proses pendaftarannya masih cukup lama membuat pasien terlalu lama menunggu. Maka diharapkan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien khususnya pasien pengguna BPJS di rumah sakit.

**Kata kunci : Persepsi, Masyarakat, Pelayanan**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan kepada Allah SWT atau segala limpahan anugerah dan rahmat yang diberikan-Nya sehingga Penelitian skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan contoh tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT. Skripsi ini berjudul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DR. PIRNGADI MEDAN”** dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan skripsi ini. Namun, berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semuanya dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi baik dalam bentuk moral maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu dengan sepenuh hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak H. Mujahiddin, S.Sos., MSP selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Ibu Drs. Yurisna Tanjung, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, mendidik, mendukung, memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak-ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan masukan kepada peneliti.
7. Teristimewa penulis sampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada kedua orang tua, Ayahanda tercinta Parlindungan dan Ibunda tercinta Nelyana, yang telah membimbing, mendidik, memotivasi dan mendo'akan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang. Karena beliau adalah skripsi ini dapat terselesaikan dan berkat kasih sayang dan pengorbanannya penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan Program Sarjana (S.1) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak lupa pula kepada Saudara Kandung saya abanganda Prama Nanda Marpaung dan kakak tersayang Prama Nita Marpaung serta yang telah memberikan motivasi dan perhatiannya selama ini. Semoga ilmu yang telah dicapai diberkahi Allah SWT, dan memberikan balasan yang tak terhingga dengan syurga-Nya yang mulia. Aamiin.
8. Kepada pimpinan Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan yang memberikan izin kepada peneliti sehingga memudahkan dalam pembuatan skripsi.

9. Teman seperjuangan dan keluarga Ilmu Kesehatan Sosial Stambuk 2015 yang senantiasa memberikan masukan, semangat, dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini dan senantiasa mendorong penulis untuk selalu maju.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan baik dari segi tata bahasa, penulisan, maupun yang lainnya, untuk itu penulis sangat berterima kasih apabila ada masukan berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga kiranya isi skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan. Amin.

**Medan, 08 Februari 2019**

**Prama Yuda Marpaung**  
**NPM.1503090002**



## DAFTAR ISI

	Halamn
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1 Pengertian Persepsi .....	7
2.2 Pengertian Masyarakat .....	8
2.3 Pengertian Persepsi Masyarakat .....	10
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat .....	12
2.5 Proses Terjadinya Persepsi Masyarakat .....	13
2.6 Pengertian Pelayanan .....	15
2.7 Pengertian Kesehatan .....	16
2.8 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	18
2.9 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....	21
2.10 Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....	24
2.11 Pengertian Pasien .....	25
2.12 Jaminan Mutu Layanan Kesehatan .....	25
2.13 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) .....	26
2.13.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	26
2.13.2 Tujuan .....	27
2.13.3 Dasar Hukum .....	28
2.13.4 Fungsi BPJS .....	28
2.13.5 Tugas BPJS .....	20
2.13.6 Wewenang .....	30
2.13.7 Prinsip BPJS .....	31
2.13.8 Jenis Pelayanan BPJS .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Kerangka Konsep .....	34
3.3 Kategorisasi Penelitian .....	35
3.4 Batasan Konsep .....	36
3.5 Informan .....	36
3.6 Teknik Pengambilan Data .....	36
3.7 Teknik Analisis Data .....	37
3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	

4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan .....	40
4.1.2 Letak Geografis .....	43
4.1.3 Visidan Misi .....	43
4.1.4 Struktur Organisasi .....	44
4.1.5 Saran dan Prasarana .....	47
4.1.6 Fasilitas Rumah Sakit .....	48
4.1.7 Prosedur Pelayanan Rawat Jalan .....	48
4.1.8 Jenis Pelayanan .....	49
4.1.9 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan .....	51
4.1.10 Syarat-Syarat Pendaftaran BPJS .....	52
4.1.11 Deskripsi Data Narasumber di RSUD Dr. Pirngadi Medan .....	52
4.2 Pembahasan .....	54
4.2.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Pengguna BPJS di RSU Dr. Pirngadi Medan .....	54
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Kategoriasasi Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Nama Kepala Bagian KA Instalasi .....	45
Tabel 4.2 Saran dan Prasarana di Rumah Sakit Dr. Pirngadi .....	47
Tabel 4.3 Data Identitas Informan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan .....	53

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar. 3.1 Kerangka Konsep .....	34
Gambar 4.1 Bagan Struktur Rumah Sakit Dr. Pirngadi Kota Medan .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Setiap masyarakat tersebut mendapatkan haknya sebagai warga negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar yang berlaku yaitu UUD 1945 tentang Hak Asasi Manusia dalam Pasal 28 H ayat 1 menjelaskan "*hak untuk hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan*".

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat terutama di Provinsi Sumatera Utara tepatnya di RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan menggunakan jaminan sosial untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Saat ini RSUD Dr. Pirngadi Medan telah menjalankan beberapa program jaminan sosial. Salah satu strategi dalam meningkatkan derajat kesehatan adalah mengutamakan pelayanan berkualitas kepada setiap

masyarakat, sumber tenaga kesehatan dan sarana pelayanan paling berperan dalam peningkatan kualitas. Untuk itu, pemerintah terus menerus membangun sarana pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan kesehatan baik secara kualitas maupun secara kuantitas termasuk sumber daya manusianya.

Peserta atau masyarakat yang dimaksudkan disini yaitu masyarakat pengguna BPJS kesehatan. Masyarakat ini merupakan golongan masyarakat biasa yang terdiri dari Pedagang, nelayan, petani dan sebagainya yang memiliki status perekonomian menengah kebawah yang selalu membayar tiap bulannya secara langsung tanpa ada potongan gaji seperti PNS. Masing-masing individu ini, juga berbeda baik itu suku bangsa, pekerjaan atau tingkat pendidikan yang akan mempengaruhi asumsi atau persepsi mereka tentang pelayanan kesehatan.

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang murah kepada masyarakat, melalui kartu BPJS Kesehatan, nampaknya belum sepenuhnya diikuti dengan tingkat pelayanan yang memuaskan seperti harapan masyarakat. Banyak keluhan dari para pasien BPJS kesehatan. Bahkan, banyak yang merasa pasien BPJS dinomorduakan, apalagi di tempat dokter praktek yang melayani pasien BPJS. Begitu dirumah sakit pelayanan juga dirasakan belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini, tentunya sangat dikeluhkan, apalagi pasien maupun keluarga ini sedang dalam keadaan sakit.

Sebagai fasilitator pelayanan kesehatan rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan para pengguna jasa kesehatan sehingga program kemitraan dengan BPJS Kesehatan dapat tercapainya tujuan yaitu terpenuhinya kebutuhan mendasar hidup layak bagi setiap peserta BPJS Kesehatan anggota keluarganya. Melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan undang-undang No. 25 Tahun

2009 merupakan tolak ukur efektifitas pelayanan yang mampu melakukan pelayanan secara efesiens, memberikan ketetapan waktu, mempunyai responsife, mampu transparan dan sarana prasarana yang mendukung dalam pelayanan.

Dari pengamatan peneliti secara langsung di lokasi penelitian peneliti menemukan bahwasanya permasalahan yang dapat dari pasien pengguna BPJS Kesehatan kurangnya keramahan perawat maupun staf dirumah sakit Pringadi Medan dalam melayani pasien dan pengunjung. pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, dimana masih ditemukan berbagai fenomena diantaranya proses pelayanan yang diberikan kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) masih cukup lama dan bolak-balik. tenaga medis terutama pegawai kesehatan dan dokter yang sudah cukup banyak akan tetapi kehadirannya masih terlalu lama datang membuat pengguna BPJS terlalu lama menunggu. Fasilitas kesehatan seperti alat-alat kesehatan yang masih kurang begitu di optimalkan dengan baik, juga dengan sarana dan prasarana penunjang lainnya.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. PIRNGADI MEDAN”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi Medan?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan pasien BPJS kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi Medan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

#### **1. Manfaat Akademis**

Secara akademis untuk melengkapi tugas akhir perkuliahan di jurusan ilmu kesejahteraan sosial fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera utara

#### **2. Manfaat Teoritis**

Sebagai masukan dan informasi bagi instansi terkait dalam peningkatan kesehatan masyarakat

#### **3. Manfaat Praktis**

Penelitian diharapkan bisa dijadikan bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian dalam bidang ilmu-ilmu sosial.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini berisikan tentang pengertian persepsi, pengertian masyarakat, pengertian persepsi masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat, proses terjadinya persepsi masyarakat, pengertian pelayanan, pengertian kesehatan, pengertian pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, pengertian pasien, jaminan mutu pelayanan kesehatan, badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan, dasar hukum, fungsi BPJS, tugas BPJS, wewenang, prinsip BPJS, jenis pelayanan BPJS.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, Kategorisasi, Batasan Konsep, Penelitian, informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, sistematika penulisan.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang Hasil penelitian : Sejarah singkat Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan, Letak Geografis, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Sarana dan Prasana, Fasilitas Rumah Sakit, Prosedur Pelayanan Rawat Jalan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan, Deskripsi Data Narasumber di RSUD Dr. Pirngadi Medan, dan Pembahasan : Persepsi

Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Dr. Pirngadi  
Medan, Deskripsi Hasil Wawancara Narasumber

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.14 Pengertian Persepsi

Menurut Malcom Hardy dan Steve Heyes, (1988:83) Bagi hampir semua orang, sangatlah mudah kiranya melakukan perbuatan melihat, mendengar, membau, merasakan, dan menyentuh, yakni proses-proses yang sudah semestinya ada. Namun informasinya yang datang dari organ-organ indera kiranya perlu terlebih dahulu diorganisasikan dinterpretasikan sebelum dapat mengerti, dan proses ini dinamakan persepsi *perception*.

Kata persepsi berasal dari kata "*perception*" yang berarti kesadaran, pengaturan data pancaindera ke dalam pola-pola pengalaman. Menurut Bimo walgito (Fitri:2015) Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui indera atau juga disebut proses sensori. Namun proses itu tidak begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Sedangkan menurut Sarwono (2011:56) Persepsi secara umum adalah proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi sosial yang dimaksud yaitu aktivitas mempersepsikan orang lain dan berusaha mencari tahu serta mengerti orang lain. Persepsi sosial kita berusaha mengetahui yang dipikirkan, dipercaya, dirasakan, diniatkan, dikehendaki, dan didambakan orang lain, membaca yang ada dalam diri orang lain berdasarkan

ekspresi wajah, tekanan suara, gerak-gerik tubuh, kata-kata, dan tingkah laku mereka, serta menyesuaikan tindakan sendiri dengan keberadaan orang lain berdasarkan pengetahuan dan pembacaaan terhadap orang tersebut.

Sedangkan menurut Desiderato yang dijelaskan oleh Jalaluddin Rakhmat (2004:51) 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 stimuli*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga antesi, ekspektasi, motivasi, dan memori.

Sejalan dengan uraian pendapat diatas , menurut Wahyudin (Fitri:2015) Persepsi adalah Proses internal yang memungkinkan individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan dan proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah aktivitas mengindra, menginteraksikan dan memberikan penilaian pada obyek-obyek fisik maupun obyek sosial. Dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulus fisik dan stimulus sosial yang ada di lingkungannya.

## 2.15 Pengertian Masyarakat

Masyarakat disebut kesatuan-kesatuan hidup manusia. Dalam bahasa Inggris masyarakat digunakan dengan istilah *society* yang berasal dari kata Latin

*socius* yang berarti “kawan”. Sedangkan istilah masyarakat sendiri berasal dari kata Arab *syaraka* yang artinya “ikut serta, berpartisipasi”. Dengan kata lain, menurut Koentjaraningrat, (2002:146) masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinu, dan saling terikat oleh suatu rasa identitas bersama.

Diperkuat menurut Al-Qur'an masyarakat dalam beberapa istilah, diantaranya menggunakan berbagai istilah lain yang dapat dihubungkan dengan konsep pembinaan masyarakat, seperti istilah *ummat*, *qaum*, *syu'ub*, *qabail* dan lain sebagainya. Istilah *ummat* dapat dijumpai pada ayat yang berbunyi :

وَتُؤْمِنُونَ بِالْمُنْكَرِ عَنِ وَتَنْهَوْنَ بِالْمَعْرُوفِ تَأْمُرُونَ لِلنَّاسِ أُخْرِجَتْ أُمَّةٌ خَيْرَ كُنْتُمْ

الْفَاسِقُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْمُؤْمِنُونَ مِنْهُمْ لَهُمْ أَحْيَرُ لَكَانَ الْكِتَابِ أَهْلُ آمَنَ وَلَوْ بِاللَّهِ

*Artinya : “ Kamu sekalian adalah ummat yang terbaik (khaira ummah) yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar dan beriman kepada Allah SWT “. (QS. Ali Imran : 110)*

Kata *ummah* pada ayat tersebut, berasal dari kata *amma*, *yaummu* yang berarti jalan dan maksud. Dari asal kata tersebut, dapat diketahui bahwa masyarakat adalah kumpulan perorangan yang memiliki keyakinan dan tujuan yang sama, menghimpun diri secara harmonis dengan maksud dan tujuan bersama.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia (Vrista Artmanda, 2005:390) Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang beraneka ragam. Sedangkan menurut Edi Suharto (2005:42) 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.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak hanya dipandang sebagai kumpulan individu atau penjumlahan dari individu-individu akan tetapi masyarakat merupakan suatu pergaulan hidup karena manusia itu hidup saling berdampingan dan juga sayang membutuhkan satu dengan yang lainnya.

#### **2.16 Pengertian Persepsi Masyarakat**

Menurut Suharto (2005:47) Persepsi masyarakat adalah keseluruhan atau rata-rata persepsi individu terhadap suatu obyek yang kurang lebih mempunyai persepsi yang sama. Kesamaan-kesamaan tersebut biasanya diwujudkan ke dalam pengakuan bersama terhadap suatu obyek, misalnya memakai simbol, tanda-tanda, dan bahasa-bahasa verbal dan non verbal yang sama.

Jalaluddin Rakhmat (2004:62) 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 di antara masing-masing individu. Proses pertukaran persepsi tersebut dapat berlangsung antara individu yang tergabung dalam komunitas tertentu.

Adapun Hadist (Ibnu Abbas : 2009) yang menyatakan bahwa persepsi adalah tanggapan ia terbagi kepada sangkaan baik dan sangkaan buruk, seperti tercantum dalam hadistH/R Bukhari, Muslim dan Ahmad dan surah Fussilat, ayat 23 sebagai berikut :

عَنْ جَابِرٍ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَا يَمُوتَنَّ أَحَدُكُمْ إِلَّا وَهُوَ مُحْسِنٌ بِاللَّهِ الظَّنَّ فَإِنَّ قَوْمًا  
قَدَّ

أَزْدَاهُمْ سُوءَ ظَنِّهِمْ بِاللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ (وَدَالِكُمْ ظَنُّكُمُ الَّذِي ظَنَنْتُمْ بِرَبِّكُمْ أَرْدَاكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ مِنَ الْخَاسِرِينَ)

*Artinya : "Dari Jabir berkata: Bersabda Rasulullah sallahu 'alaihi wa-sallam: Janganlah sekali-kali kamu mati kecuali dalam keadaan berprasangka baik terhadap Allah, sesungguhnya terdapat satu kaum dibinasakan kerana telah berprasangka buruk terhadap Allah Azza Wajl (sebagaimana firman Allah) "Dan yang demikian itu adalah prasangkamu yang telah kamu sangka terhadap Tuhanmu, prasangka itu telah membinasakan dirimu, maka jadilah kamu termasuk orang-orang yang merugi". (Fussilat, 23:41). H/R Bukhari, Muslim dan Ahmad.*

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat timbul karena adanya persepsi dari masing-masing individu di mana 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 membeda-bedakan, mengelompokkan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan serta terwujudnya komunikasi antara manusia dengan obyek.

## 2.17 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat

Makna persepsi seseorang adalah proses yang berhubungan dengan penginderaan, seperti melihat, membau, mendengar, merasakan, menanggapi, menyentuh, menerima dan lain-lain. Pernyataan ini menyiratkan bahwa persepsi itu dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor dari dalam (interen individu) dan faktor luar (ekstren individu).

Menurut Bimo Walgito (1989:56-57) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu :

- a. Faktor individu, yang meliputi : (1) Perhatian, baik perhatian spontan maupun perhatian tidak spontan; dinamis atau statis; (2) Sifat Struktural individu; simpati atau antipati; (3) Sifat Temporer individu; emosional atau stabil; (4) Aktivitas yang sedang berjalan pada individu.
- b. Faktor Stimulus (rangsangan). Stimulus akan dapat disadari oleh individu, bila stimulus ini cukup kuat. Bagaimanapun besarnya perhatian dari individu, tetapi bila stimulus tidak cukup kuat, maka stimulus itu tidak akan dpersepsi oleh individu yang bersangkutan, dan ini tergantung pada : (1) intensitas (kekuatan) stimulus; (2) ukuran stimulus; (3) perubahan stimulus; (4) ulangan dari stimulus (5) pertentangan atau kontras dari stimulus.

Sedangkan Jalaluddin Rakhmat (2004:55) mengemukakan bahwa persepsi ditentukan oleh dua faktor, yaitu faktor-faktor fungsional bersifat personal berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, proses belajar dan motif dan faktor-faktor struktural berasal dari luar individu antara lain lingkungan keluarga, hukum yang berlaku dan nilai-nilai dalam masyarakat. Oleh karena itu, setiap individu dalam masyarakat mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam menanggapi suatu obyek. Hal ini dipengaruhi oleh adanya perbedaan pengalaman atau lingkungan, maka persepsi dapat berubah-ubah sesuai dengan suasana hati, cara belajar, dan keadaan jiwa. Jadi persepsi itu tergantung pada proses berpikir atau kognitif seseorang, sehingga persepsi akan selalu berubah setiap saat. Perubahan itu tergantung pada kemampuan selektivitas informasi yang diterima setelah diolah ternyata bermakna positif maka seseorang mendukung informasi yang diterima, tetapi bila negatif maka yang terjadi sebaliknya.

#### **2.18 Proses Terjadinya Persepsi Masyarakat**

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa persepsi itu merupakan proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah proses diterimanya stimulus melalui alat indera atau reseptor. Stimulus kemudian diteruskan ke otak dan proses selanjutnya adalah proses persepsi. Lebih rinci lagi mengenai proses terjadinya persepsi menurut Bimo Walgito (Fitri:2015) adalah Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kelaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf

sensoris ke otak. Proses ini yang disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran yang disebut sebagai proses psikologis. Proses terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, diraba, didengar, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera.

Mencermati proses terbentuknya persepsi masyarakat dapat dikemukakan bahwa seseorang diawali oleh adanya rangsangan atau stimulus yang diterima oleh alat indera atau reseptor, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan.

Dengan merujuk pada pengertian persepsi masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi dan proses terjadinya persepsi masyarakat yang telah di paparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya persepsi masyarakat adalah 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, mengelompokkan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dalam penelitian ini peneliti mengangkat tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang umumnya masyarakat mengalami masalah ketidakadilan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

## 2.19 Pengertian Pelayanan

Menurut Rusdi Lamsudin (2002) Pelayanan adalah melayani semua orang tanpa membedakan warna kulit, agama, serta strata sosial. Islam mengajarkan untuk selalu menghargai orang lain, dalam hal ini adalah menghargai pasien (pelanggan), dimana Rasulullah memberikan tauladan kepada umatnya dalam hal pelayanan (service), bahwa nabi benar - benar menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri, seperti tercantum dalam Hadits:

عَنْ بَالِغٍ يُؤْمِنُ كَانَ مَنْ : قَالَ وَسَلَّمَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُولٌ أَنَّ عَنْهُ اللَّهُ رَضِيَ هُرَيْرَةَ أَبِي

وَأَخِيراً فَلْيُقَلِّ الأَخِرِ وَالْيَوْمِ وَمَنْ لِيَصْنُمْتُ، مَنْجَارَهُ، فَلْيُكْرِمِ الأَخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللهِ يُؤْمِنُ كَانَ

ضَيْفَهُ فَلْيُكْرِمِ الأَخِرِ وَالْيَوْمِ يُؤْمِنُ كَانَ.

*Artinya: dari Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tetangganya, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tamunya.” (HR. Bukhari dan Muslim)*

Menurut Imbalo S. Pohan (2006 :13) Pengertian “pelayanan”, yang berarti “usaha melayani kebutuhan orang lain” atau dari pengertian “melayani” yang berarti “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian kesehatan menurut Undang-undang nomor 23 tahun 1992, pasal 1 ayat 1 adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial ekonomi. Jadi pengertian

kesehatan cakupannya sangat luas, mencakup sehat fisik maupun non fisik (jiwa, sosial ekonomi).

Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Kurniawan, 2005) berasal dari kata “layan” yang mana kata kerjanya “melayani” yang artinya menolong, menyediakan dan mengurus segala apa yang diperlukan. Untuk menentukan kualitas pelayanan ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan antara lain ketepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan.

Menurut Mubarak (2009:132) pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses serta membantu keperluan orang lain.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan.

## **2.20 Pengertian Kesehatan**

Kesehatan menurut Undang-undang nomor 23 tahun 1992, pasal 1 ayat 1 adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial ekonomi. Jadi pengertian kesehatan cakupannya sangat luas, mencakup sehat fisik maupun non fisik (jiwa, sosial ekonomi).

Kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kebugaran dan penampilan tubuh, serta harta yang paling berharga yang tidak pernah bisa ditukar dengan apapun.

Dalam hadist Riwayat al-Bukhari dari ‘Abdullah bin ‘Amr bin al-‘Ash dalam Edo Rahaditya (2013) telah disinggung bahwa dalam tinjauan ilmu kesehatan dikenal berbagai jenis kesehatan, yang diakui pula oleh pakar-pakar Islam antara lain kesehatan jasmaniah, ruhaniah, dan sosial. Memang banyak sekali tuntunan agama yang merujuk kepada ketiga jenis kesehatan itu. Sabda Nabi Muhammad saw:

عَاصِ بْنِ عَمْرِ بْنِ اللَّهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ قَالَ قَالَ قَالَ قَالَ  
أَخْبَرُونِي أَفْطِرُكُمْ وَأَنْتُمْ تَفْعَلُونَ فَلَا قَالَ اللَّهُ رَسُولَ يَا بَلَى قُلْتُ اللَّيْلَ وَتَقُومُ النَّهَارَ تَصُومُونَ أَنْتَ  
عَلَيْكَ لِحْسَدِكَ فَإِنَّ وَتَمَّ حَقًّا عَلَيْكَ لِرُؤُوسِكَ وَإِنَّ حَقًّا عَلَيْكَ لِعَيْنِكَ وَإِنَّ حَقًّا.

*Artinya : Dari ‘Abdullah bin ‘Amr bin al-‘Ash dia berkata bahwa Rasulullah saw telah bertanya (kepadaku): “Benarkah kamu selalu berpuasa di siang hari dan dan selalu berjaga di malam hari?” Aku pun menjawab: “ya (benar) ya Rasulullah.” Rasulullah saw pun lalu bersabda: “Jangan kau lakukan semua itu. Berpuasalah dan berbukalah kamu, berjagalah dan tidurlah kamu, sesungguhnya badanmu mempunyai hak atas dirimu, matamu mempunyai hak atas dirimu, dan isterimu pun mempunyai hak atas dirimu.” (Hadis Riwayat al-Bukhari dari ‘Abdullah bin ‘Amr bin al-‘Ash)*

Demikian Nabi Saw. menegur beberapa sahabatnya yang bermaksud melampaui batas dalam beribadah, sehingga kebutuhan jasmaniahnya terabaikan dan kesehatannya terganggu. Pembicaraan literatur keagamaan tentang kesehatan fisik, dimulai dengan meletakkan prinsip: “Pencegahan lebih baik daripada pengobatan.”

Dari beberapa pendapat di atas tentang kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap orang, karena setiap orang pasti ingin sehat, tidak seorangpun yang ingin sakit.

## **2.21 Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba dalam (Th. A. Radito :2014) adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara individu atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. Pelayanan oleh Moenir dirumuskan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.

Menurut Ascobat Gani (2018:41) bahwa pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa tindakan penyembuhan, pengobatan, dan pemulihan fungsi organ tubuh seperti sedia kala.

Dari berbagai pengertian di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya baik individu maupun melalui institusi dalam rangka untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang ada dimasyarakat melalui pemberian bantuan dalam rangka untuk meningkatkan mutu kesehatan yang ada

di masyarakat baik dalam bidang preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitasi (pemulihan kesehatan) ialah agar setiap warga masyarakat dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya baik jasmani, rohani maupun sosialnya serta diharapkan berumur panjang.

Berdasarkan rumusan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tergantung dari beberapa faktor dalam Susatyo (2016:47) yakni :

- a. Pengorganisasian pelayanan ; pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan secara sendiri atau bersama-sama sebagai anggota dalam suatu organisasi.
- b. Tujuan atau ruang lingkup kegiatan ; pencegahan penyakit, memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, penyembuhan / pengobatan dan pemulihan kesehatan.
- c. Sasaran pelayanan ; perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Sedangkan untuk dapat disebut sebagai bentuk pelayanan kesehatan, baik dari jenis pelayanan kesehatan kedokteran maupun dari jenis pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki berbagai syarat pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah :

- a. Tersedianya dan berkesinambungan, yakni syarat yang pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat berkesinambungan.
- b. Dapat diterima dan wajar, syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar artinya pelayanan



kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

- c. Mudah dicapai, syarat pokok yang ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai oleh masyarakat (di sudut lokasi).
- d. Mudah dijangkau, syarat pokok ke empat pelayanan kesehatan yang baik adalah modal di jangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini termasuk dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Bermutu ; Syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik adalah mutu. Pengertian yang dimaksud disini adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

## **2.22 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit**

Menurut menurut Azwar (2002:34) Rumah sakit adalah sebuah intitusi perawatan kesehatan professional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Istilah hospital (rumah sakit) berasal dari kata Latin, hospes (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan

*hospitality* (keramahan). Rumah sakit merupakan komponen sistem pelayanan kesehatan yang paling menarik perhatian. Pada umumnya rumah sakit berusaha untuk melaksanakan empat pelayanan utama yaitu, pelayanan kepada pasien, pendidikan para pemberi jasa, riset dan pelayanan kepada masyarakat.<sup>24</sup> Sedangkan Rumah sakit menurut *American Hospital Association* yang dikutip Azwar (2002:82) adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan perawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan yang diderita oleh pasien.

Menurut Dalmy Iskandar (2006:6) Rumah sakit adalah suatu lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan nasional yang mengembang tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat dan mempunyai fungsi utama menyelenggarakan kesehatan bersifat penyembuhan dan pemulihan penderita serta memberikan pelayanan yang tidak terbatas pada perawatan di luar rumah sakit.

Berdasarkan pengertian rumah sakit diatas adalah menunjukkan bahwa fungsi kegiatan rumah sakit sangat bervariasi sesuai dengan perkembangan zaman. Artinya rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit, tempat pengasuhan, tempat pelayanan, pendidikan dan penelitian sederhana, dan bersifat sosial. Dewasa ini, rumah sakit fungsinya berkembang sesuai dengan tuntunan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dalam upaya pelayanan dirumah sakit, maka pasienlah yang memperoleh jasa pelayanan memiliki harapan tertentu. Bila jasa rumah sakit yang

diterimanya dapat memenuhi bahkan melebihi dari apa yang diharapkan dalam waktu ke waktu tumbuh pemikiran dalam diri pasien bahwa inilah suatu jasa pelayanan rumah sakit yang efektif dan memiliki mutu.

Adapun menurut Djoko wijono (2003:637) Jenis-jenis disiplin pelayanan di rumah sakit yang bisa diterima oleh masyarakat menurut surat keputusan 436/menkes/SK/VI/1993 diantaranya :

- a. Administrasi dan manajemen
- b. Pelayanan medis
- c. Pelayanan gawat darurat
- d. Kamar operasi
- e. Pelayanan intensif
- f. Pelayanan perinatal resiko tinggi
- g. Pelayanan keperawatan
- h. Pelayanan anestesi
- i. Pelayanan radiology
- j. Pelayanan farmasi
- k. Pelayanan laboratorium
- l. Pelayanan rehabilitasi medis
- m. Pelayanan gizi

- n. Rekam medis
- o. Pengendalian infeksi di rumah sakit
- p. Pelayanan sterilisasi sentral
- q. Keselamatan kebakaran dan kewaspadaan bencana
- r. Pemeliharaan sarana
- s. Pelayanan lain
- t. Perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan dengan pelayanan kesehatan dalam penelitian ini, bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan dalam rangka untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang ada dimasyarakat baik dalam bidang preventif (upaya pencegahan), kuratif (pengobatan) maupun rehabilitasi (pemulihan kesehatan) agar setiap warga masyarakat dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Kemudian dengan memberikan pelayanan prima yang diberikan pihak rumah sakit untuk masyarakat menjadikan dapat merasakan nyaman untuk melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

### **2.23 Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit**

Menurut Herlambang (2018:42) Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dikelompokkan menjadi tiga hal yaitu :

- a. Struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan nonkesehatan, serta pasien).

b. Proses (manajemen rumah sakit baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tingkatan medis dan nonmedis kepada pasien)

c. Outcome

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit ada tiga komponen yang memengaruhi kepuasan, yaitu : aspek klinis, efisiensi dan efektivitas, serta keselamatan pelanggan.

Aspek mutu yang dapat dipakai untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit, yaitu : Penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan, dan kepuasan pasien.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit di mana rumah sakit memberikan pelayanan secara terstruktur dan baik serta sarana dan prasarana yang cukup lengkap maka mutu pelayanan di rumah sakit terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan.

## 2.24 Pengertian Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011) . Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat

bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit. Menurut (Soejadi, 1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

## **2.25 Jaminan Mutu Layanan Kesehatan**

Secara umum, jaminan mutu layanan kesehatan dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang terbaik mutunya, yaitu suatu layanan kesehatan yang sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati. Menurut Imbalo S. Pohan (2018:48-49) secara operasional jaminan mutu layanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu serta melakukan peningkatan mutu yang diperlukan agar mutu layanan kesehatan sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati. Dengan demikian dapat disimpulkan jaminan mutu kesehatan mencakup kegiatan:

- a. Mengetahui kebutuhan dan harapan pasien/masyarakat yang menjadi pelanggan eksternal layanan kesehatan.
- b. Menggunakan semua kemampuan dan bakat orang yang terdapat dalam organisasi layanan kesehatan

- c. Membuat keputusan berdasarkan fakta atau data, bukan perkiraan ataupun dugaan.
- d. Bekerja dalam kelompok yang terdiri dari setiap orang yang terlibat dengan pengakuan bahwa semua tenaga kesehatan merupakan sumber daya mutu dan produktivitas sehingga sehingga setiap tenaga kesehatan akan merasa bahwa kontribusinya kepada organisasi layanan kesehatan dihargai.
- e. Menghindarkan pemborosan setiap bagian organisasi layanan kesehatan, termasuk waktu, karena waktu adalah uang.
- f. Mengelola semua proses untuk menghasilkan apa yang dianggap penting, tetapi pada saat yang sama harus mendorong orang inovatif dan kreatif.

## 2.26 **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS)**

### 2.26.1 **Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum public yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di indonesia(UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

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

Mengingat pentingnya peranan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawab kinerja setiap individu dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan baik BPJS kesehatan maupun BPJS ketenagakerjaan.

#### **2.26.2 Tujuan**

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

#### **2.26.3 Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam penyelenggaraan program BPJS ini adalah :

##### **a. Undang – Undang**

- 1) UU No 40 Tahun 2004 tentang SJSN
- 2) UU No 24 Tahun 2011 tentang BPJS



b. Peraturan Pemerintah

- 1) PP No. 90 Tahun 2013 tentang pencabutan PP 28/2003 tentang subsidi dan iuran pemerintah dalam penyelenggaraan asuransi kesehatan bagi PNS dan penerima pensiun.
- 2) PP No. 85 Tahun 2013 tentang hubungan antara setiap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- 3) PP No. 86 Tahun 2013 tentang tata cara pengenaan sanksi administratif kepada pemberi kerja selain penyelenggara Negara dan setiap orang, selain pemberi kerja, pekerja dan penerima bantuan iuran dalam penyelenggaraan jaminan sosial.
- 4) PP No. 87 Tahun 2013 tentang tatacara pengelolaan aset jaminan sosial kesehatan.

**2.12.3 Fungsi BPJS**

Dalam pasal 5 ayat (2) UU No.24 Tahun 2011 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.

**2.12.4 Tugas BPJS**

Menurut Pramukti dan Budiman (2017: 66-70) Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.

- d. Mengelola 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.
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

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. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilakukan secara pasif dalam arti menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta (UU BPJS No.24 Tahun 2011).

#### **2.12.5 Wewenang**

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 memadai

- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memaanuhi 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 kewajibannya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidapatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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 kewenangan mengenakan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan 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.

#### **2.12.6. Prinsip BPJS**

Prinsip dasar BPJS adalah sesuai dengan apa yang dirumuskan oleh UU 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 miskin, 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.

#### **2.12.7 Jenis Pelayanan BPJS**

Ada dua jenis pelayanan yang diperoleh peserta BPJS, yaitu berupa pelayanan kesehatan atau medis serta akomodasi dan ambulan (non medis). Ambulan diberikan pada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan BPJS.

Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis. Pelayanan promotif dan preventif meliputi:

- a. Penyuluhan kesehatan perorangan meliputi faktor resiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
- b. Imunisasi dasar meliputi BCG, DPT, Hepatitis B, Polio dan campak.
- c. Keluarga Berencana meliputi kontrasepsi dasar, vasektomi dan tubektomi.
- d. Skrining kesehatan diberikan secara selektif yang ditujukan untuk mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak lanjut dari penyakit tertentu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

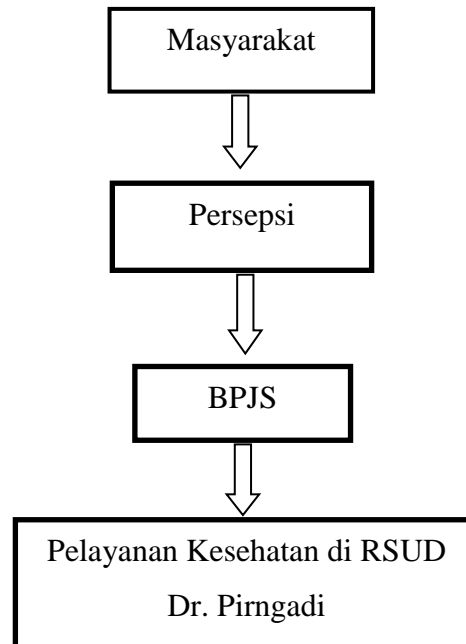
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dan hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan dirumah Sakit Pringadi Medan. Menurut Bodgan dan Taylor (Moleong, 2006:3), yaitu mengidentifikasikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada dilapangan pada saat penelitian dilakukan. Sedangkan menurut Kirk dan Miller (Sudarwan Danim, 2013: 61) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Adapun alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal dari sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya.

### 3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep sebagai hasil penelitian yang akan dijadikan sebagai landasan dalam momentum perspektif penelitian. Berdasarkan hal tersebut, Adapun kerangka konsep dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar. 3.1 Kerangka Konsep**

a. Masyarakat

Masyarakat adalah keseluruhan hubungan-hubungan antar manusia yang tidak dibatasi oleh lingkungan dan hidup bersama yang telah memiliki aturan-aturan tertentu. Masyarakat yang dimaksud disini yaitu peserta BPJS Kesehatan.

b. Persepsi

Persepsi merupakan suatu kesan atau penafsiran oleh peserta BPJS terhadap informasi yang diterima baik dari lingkungan lewat pengalaman, pengetahuan, perasaan yang menunjukkan tanda-tanda (tingkah laku) dalam pelayanan RSUD Dr. Pirngadi Medan.

c. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk. Pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD Dr. Pirngadi Medan cukup banyak dari berbagai macam kalangan.

d. Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Pringadi Medan

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan. Pelayanan yang dimaksud disini yaitu ketepatan waktu, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

### 3.3 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 3.1 Kategoriasasi Penelitian**

No	Kategorisasi	Indikator
1.	<b>BPJS</b>	Mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta
2.	<b>Pelayanan Pasien</b>	- Ketepatan waktu pelayanan - Fasilitas kesehatan - Etika terhadap pasien

**Sumber : Hasil Olahan 2018**

### 3.4 Batasan Konsep



Pelayanan yang dimaksud adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit Dr. Pirngadi yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

### **3.5 Informan**

Informan adalah pihak-pihak yang mengerti dan memahami tentang apa yang di teliti dan merupakan sumber informasi dalam penelitian. Adapun informan penelitian ini sebanyak 10 orang pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial khususnya pasien RSUD Dr. Pirngadi Medan

### **3.6 Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengambilan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengambilan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, untuk memperoleh data yang relevan maupun untuk mengamati gejala-gejala penulis mengumpulkan cara sebagai berikut:

#### **a. Wawancara (*interview*)**

Wawancara mendalam (*in dept interview*) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan cara tanya jawab dengan subyek penelitian guna menggali informasi lebih mendalam yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan

sebelumnya untuk memperoleh penjelasan dan menjawab permasalahan penelitian.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka dan pendekatannya menggunakan petunjuk wawancara agar memperoleh data secara jelas dan konkrit. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada informan yaitu mengenai persepsi masyarakat yang menggunakan BPJS kesehatan dalam pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi Medan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data dari instansi tertentu dan beberapa foto-foto yang dianggap penting untuk menunjang penelitian ini.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman menawarkan suatu teknik analisis yang lazim disebut dengan interactive model dalam Sugiyono (2007: 337). Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen, yakni :

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam proses reduksi peneliti harus mencari data yang benar-benar valid dimana data tersebut harus konkrit pada data masyarakat yang menggunakan BPJS serta pelayanan di Rumah Sakit Dr. Pringadi dan apabila ditemukan data yang diragukan, maka peneliti dapat mengecek ulang dengan mencari informan lain yang lebih mengetahui.

#### b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data, diperlukan ketelitian dalam menyusun data masyarakat pengguna BPJS kesehatan sehingga data yang disajikan menjadi sistematis.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dimana semakin banyak data yang didapat dan disusun sistematis, maka penarikan kesimpulan akan semakin valid. Proses penarikan kesimpulan meliputi pemaknaan data, membuat keterkaitan dan kategori-kategori, mengetahui sebab akibat agar dapat menarik sebuah kesimpulan terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS serta pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut sehingga kesimpulan yang ditarik dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

### **3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari 2019 samapi dengan Februari 2019. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang berlokasi di Jln. Prof. H. Yamin No. 47 Perintis Medan Timur dan tempat dilakukannya di Rawat Jalan bagian farmasi tempat pengambilan obat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 HASIL PENELITIAN**

##### **4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan**

Rumah Sakit Pirngadi didirikan tanggal 11 Agustus 1928 oleh Pemerintah Kolonial Belanda dengan nama “GEMENTA ZIEKEN HUIS” yang peletakan batu pertamanya dilakukan oleh seorang bocah berumur 10 tahun bernama Maria Constantia Macky anak dari Walikota Medan saat itu dan diangkat sebagai Direktur Dr. W. Bays.

Selanjutnya dengan masuknya Jepang ke Indonesia Rumah Sakit ini diambil dan berganti nama dengan “SYURITSU BYUSONO INCE” dan sebagai direktur dipercayakan kepada putra Indonesia “Dr. RADEN PIRNGADI GONGGO PUTRO” yang akhirnya ditabalkan menjadi nama Rumah Sakit kita ini.

Setelah bangsa Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 menyatakan kemerdekaannya, Rumah Sakit Umum Pirngadi langsung diambil alih dan diurus oleh Pemerintah Negara Bagian Sumatera Timur Republik Indonesia Sementara (RIS), dengan pergolakan politik yang sangat cepat saat itu pada tanggal 17 Agustus 1950 semua negara bagian RIS dihapus diganti dengan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Rumah Sakit Umum Pirngadi diambil alih dan diurus oleh Pemerintah Pusat/Kementerian Kesehatan di Jakarta.

Dalam priode Tahun 1950 s/d 1952 Rumah Sakit Pirngadi mempunyai peran yang sangat penting dalam sejarah proses pendirian Fakultas Kedokteran USU, karena salah satu syarat pendirian Fakultas Kedokteran tersebut harus ada Rumah Sakit sebagai pendukung disamping harus adanya dosen pengajar yang saat itu pada umumnya adalah para dokter yang berkerja di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi ini, baik kebangsaan Belanda maupun Bangsa Indonesia sendiri.

Sejak ditetapkan oleh Pemerintah berdirinya Fakultas Kedokteran USU tanggal 20 Agustus 1952, maka Rumah Sakit Pirngadi secara otomatis sebagai Teaching Hospital (Rumah Sakit Pendidikan) dipakai sebagai tempat kepaniteraan Klinik para Mahasiswa Kedokteran USU. Selanjutnya dengan ditetapkan RSU H. Adam Malik sebagai Rumah Sakit Pendidikan Fakultas Kedokteran USU pada Januari 1993, Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi berubah status dari Rumah Sakit Pendidikan menjadi Rumah Sakit Tempat Pendidikan, sehingga dengan status ini Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi dengan fasilitas dan kapasitas yang dimiliki disamping masih gunakan untuk pendidikan para calon dokter dari Fakultas Kedokteran USU, juga membuka diri untuk mendidik para calon dokter dari Fakultas lain baik yang ada di provinsi Sumatera Utara maupun Sumatera Barat dan Lampung. Tidak diperoleh data yang pasti kapan Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi ini diserahkan kepemilikannya dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Propinsi Sumatera Utara. Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi pada tanggal 27 Desember 2001 diserahkan kepemilikannya dari Pemerintah Propinsi Sumatera Utara kepada Pemerintah Kota Medan.

Setelah Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi milik Kota Medan, Pemerintah Kota Medan mempunyai perhatian dan tekad yang besar untuk kemajuan Rumah Sakit Pirngadi melalui pembenahan dan perbaikan di segala bidang, hal ini diwujudkan dengan Peraturan Daerah Kota Medan No. 30 Tahun 2002 tanggal 6 September 2002 tentang Perubahan Kelembagaan RSU Dr. Pirngadi menjadi Badan Pelayanan Kesehatan RSU Dr. Pirngadi Kota Medan, sehingga terjadi restrukturisasi Organisasi, Personil dan Manajemen dimana sebagai Direktur diangkat Dr. H. Sjahrial R. Anas, MHA dan diikuti pembenahan Sarana, Prasarana dan Pengadaan Peralatan-peralatan canggih sebagai pendukung pelayanan. Pada era ini pula sejarah mencatat suatu gebrakan besar dan berani Bapak Walikota Medan dengan melakukan pembangunan Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi 8 (delapan) tingkat dilengkapi dengan peralatan canggih, yang peletakan batu pertamanya telah dilaksanakan 4 Maret 2004 dan mulai dioperasikan tanggal 16 April 2005.

Berdasarkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan dalam pelaksanaan pendidikan, maka Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan mengajukan peningkatan status dari Rumah Sakit Tempat Pendidikan menjadi Rumah Sakit Pendidikan. Berdasarkan Rekomendasi dari Ikatan Rumah Sakit Pendidikan Indonesia (IRSPI), maka selanjutnya dilaksanakan penilaian kelayakan Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan menjadi Rumah Sakit Pendidikan oleh Tim Visitasi yang terdiri dari Direktur Bina Pelayanan Medikm Spesialistik, Ditjen Bina Pelayanan Medik, Kepala Biro Hukum dan Organisasi, Sekjen Depkes, Ketua Ikatan RSU Pendidikan serta Kepala Bagian Hukum dan Organisasi, Sek. Dutjen. Bina

Pelayanan Medik. Akhirnya pada tanggal 10 April 2007 Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan resmi menjadi Rumah Sakit Pendidikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 433/Menkes/SK/IV/2007.

#### 4.2.2 **Letak Geografis**

RSUD Dr. Pirngadi Medan secara geografis memiliki kedudukan strategis karena terletak ditengah Kota Medan. Berlokasi Jalan Professor H.M. Yamin SH. No.47 Medan Kota Medan berbatasan langsung dengan Selat Malaka di bagian Utara sehingga relatif dekat dengan kota-kota di Negara yang lebih maju seperti Pulau Penang, Kuala Lumpur di Malaysia dan Singapura.

#### 4.2.3 **Visi dan Misi**

Visi

Menjadi rumah sakit pusat rujukan dan unggulan di Sumatera bagian utara tahun 2020.

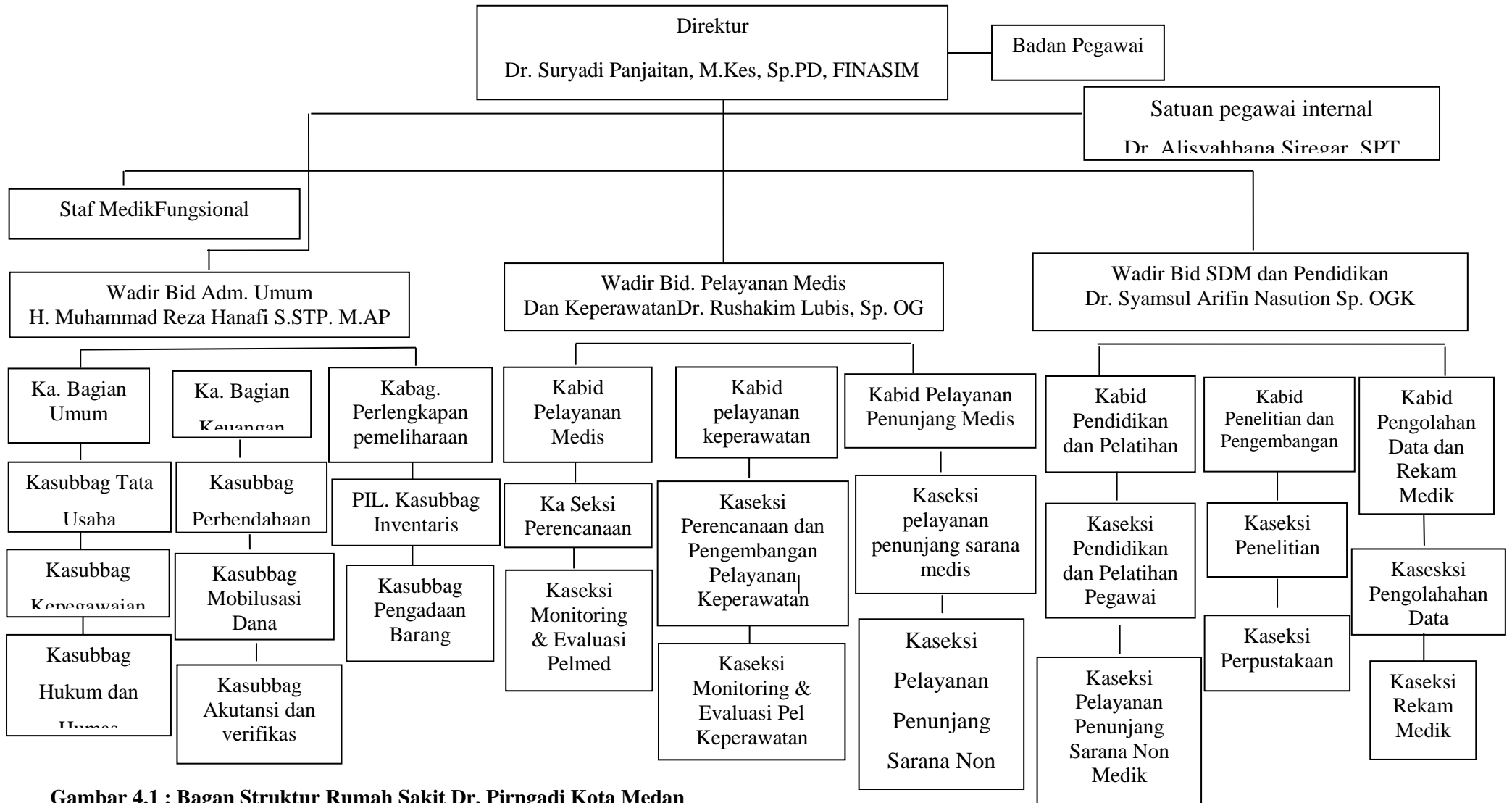
Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat
- b. Meningkatkan pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu kedokteran serta tenaga kesehatan lain
- c. Mengembangkan manajemen RS yang profesional.



4.2.4 Struktur Organisasi

Adapun Bagan Struktur Organisasi Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan :



Gambar 4.1 : Bagan Struktur Rumah Sakit Dr. Pirngadi Kota Medan

**Tabel 4.1 Nama Kepala Bagian KA Instalasi**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>KA Instalasi</b>
1	Gibson Girsang S.Kep, Ns	Rawat Inap
2	Chairannur Dara P.S. Kep, Ns, M.Kep	Rawat Jalan
3	Dr. Maruatas M.M, Sp.PD	Gawat Darurat
4	Dr. Marahakim M. Tobing, Sp.B	Kepala Badan Sentral
5	Dr. Hariyani Adin, Sp.Pd	Dialisis
6	Dr. M. Gusti, S.Sp, PD	Diagnostik Terpadu
7	Dr. Evo Elidar, Sp. R	Radiologi
8	Dr. Hj. Wan Naemah. Sp A	Instalpatologi Anatomi
9	Dr. Tapisari Tambunan, Sp. KK	Fatologi Klinik
10	Dr. Rita P. L Torusan	Penyuluhan Kesehatan Mesy
11	Dr. Ade Winata, Sp Aa	Anestesi Dan Reanimasi / Icu
12	Dr. Tumbur, Sp Aa	Pelayanan Intensif
13	Dr. Natalia Tianusa, Sp. RM	Rehabilitas Medik
14	DR. Desy D A, Sp. F	Pem. Jenjah Kedokteran Dan Kehakiman
15	Dr. Remetha. N H Nainggolan, M Ked	Tranfusi Darah

16	Dra. Peri, App	Farmasi
17	Mallisah, SE	Gizi
18	Rudianto, SE	Kemotoran
19	Arbainah, SE	Loundry & Sandang
20	Dr. M Syukur H, Siregar	Verifikasi Asuransi Kesehatan
21	Hendri Juliadi, S.Sos	Sistem Informasi Rs
22	Marlinang J.K. Siahaan, S.Farm, Apt	Gas Medis
23	Dr. Tiodora Marbun, Apt	Cssd
24	Metro H Hutabarat	Pemeliharaan Sarana Medis
25	Yusman Harahap, SH	Pemeliharaan Sarana Non Medis

---

**Sumber : RSUD Dr. Pirngadi Medan**

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menjelaskan bahwa nama KA Instalasi 15 Bagian Wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan 10 Bagian Wakil Direktur Bidang Pelayanan Medis.

#### 4.2.5 Sarana dan Prasana

**Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Dr. Pirngadi**

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1.	Perpustakaan	1	Aktif
2.	Kantin	4	Aktif
3.	Cafe & Resto	1	Aktif
4.	Foto copy	1	Aktif
5.	Taman	1	Tidak aktif

**Sumber : RSUD Dr. Pirngadi Medan**

Berdasarkan tabel 4.2 diatas bahwa sarana dan prasana di Rumah Sakit Dr. Pirngadi sarananya yaitu perpustakaan berjumlah satu tempat yang masih berfungsi secara aktif, dan prasarananya seperti kantin berjumlah 4 tempat yang digunakan secara aktif untuk pasien beserta pegawai staf dan dokter, cafe & Resto berjumlah 1 tempat dimana masih digunakan secara aktif, foto copy berjumlah 1 tempat dimana masih digunakan secara aktif, dan taman berjumlah 1 tempat yang dimana juga masih digunakan secara aktif.

#### 4.2.6 Fasilitas Rumah Sakit

##### a. Pelayanan Informasi

Instalasi Informasi RSUD Dr Pirngadi kota Medan adalah tempat bagi seluruh pengunjung rumah sakit untuk mendapatkan segala sesuatunya tentang rumah sakit baik tentang perawatan dan pelayanan serta tarif rumah sakit dan diberitahukan kepada seluruh masyarakat yang mempunyai keluhan tentang Rumah Sakit Pirngadi Medan bisa menyalurkan ke Instalasi Informasi RSUD Dr. Pirngadi Medan.

##### b. Pelayanan Gawat Darurat

Salah satu bentuk pelayanan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan yang diutamakan untuk melayani penanganan gawat darurat pada masyarakat yang bisa dihubungi langsung ke no 119 gratis (center)

##### c. Pelayanan Ambulance

Ambulance Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan yang melayani masyarakat dan bisa dihubungi melalui telepon 119

##### d. Pelayanan Farmasi

##### e. Poliklinik

#### 4.2.7 Prosedur Pelayanan Rawat Jalan

- 1) Pasien memberikan resep kepada apoteker/asisten apoteker
- 2) Resep diberi harga dan diinformasikan kepada pasien. Jika pasien setuju lalu membayar, maka obat segera disiapkan

- 3) Obat diserahkan beserta kuitansi (rangkap dua). Lembar asli diberikan pada pasien dan lembar copy sebagai pertinggal di apotek Pelayanan Farmasi Rawat Jalan
- 4) Resep asli dan kuitansi disimpan di apotek yang akan diserahkan kepada bagian administrasi untuk diperiksa kembali dan diarsipkan. Nomor resep sama dengan nomor kwitansi. Uang yang diterima akan
- 5) disetorkan ke bagian keuangan.

#### 4.2.8 Jenis Pelayanan

##### a. Pasien umum

Pasien umum adalah masyarakat umum yang datang untuk berobat ke rumah sakit dan harus membayar pengobatannya sendiri karena tidak mempunyai jaminan kesehatan apapun. Prosedur pelayanan farmasi rawat jalan :

##### b. Pasien kredit

Pasien kredit (pasien yang berasal dari perusahaan yang bekerja sama dengan RSUD Dr. Pirngadi)

- 1) Pasien menyerahkan resep rangkap tiga disertai surat keterangan dari perusahaan yang sudah disetujui oleh bagian keuangan rumah sakit
- 2) Apoteker/asisten apoteker memeriksa kelengkapan resep, dan menyiapkan obat serta memberi etiket
- 3) Obat diserahkan kepada pasien disertai informasi yang dibutuhkan.  
Pasien menandatangani resep sebagai bukti telah menerima obat.

##### c. Pasien poliklinik VCT (Voluntary Counseling and Testing)

Prosedur pelayanan farmasi pasien VCT :

- 1) Pasien membawa resep asli yang telah diberi stempel dari poliklinik VCT disertai kartu pasien VCT lalu diserahkan kepada apoteker/asisten apoteker
- 2) Resep diperiksa kelengkapannya, lalu obat disiapkan
- 3) Obat-obat yang diambil dicatat di dalam kartu pasien VCT
- 4) Lalu obat diserahkan kepada pasien
- 5) Pasien menandatangani buku catatan pengambilan obat.

d. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan Rawat Jalan yang sudah ada di RSUD. Dr. Pirngadi Kota

Medan Sebagai Berikut:

- 1) Poliklinik Penyakit Dalam
- 2) Poliklinik Bedah
- 3) Poliklinik Anak
- 4) Poliklinik Mata
- 5) Poliklinik Kardiologi
- 6) Poliklinik Gigi dan Mulut
- 7) Poliklinik Kebidanan
- 8) Poliklinik Neurologi
- 9) Poliklinik Psikiatri
- 10) Poliklinik THT
- 11) Poliklinik Kulit & Kelamin
- 12) Poliklinik Paru
- 13) Poliklinik Bedah Urologi
- 14) Poliklinik Bedah Syaraf

- 15) Poliklinik Akupuntur
- 16) Poliklinik Gizi
- 17) Klinik VCT
- 18) Klinik Kecantikan
- 19) Klinik Anestesi
- 20) KB. Mata
- 21) KB. TOS

#### **4.1.9 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan**

BPJS kesehatan di rumah sakit Dr. Pirngadi Medan untuk saat ini menjadi solusi untuk berbagai kalangan yang dapat memfasilitasi siapapun untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, disamping itu rumah sakit Dr. Pirngadi ingin memberikan pelayanan kesehatan keseluruhan elemen masyarakat maka dari itu rumah sakit memberikan pelayanan melalui BPJS kesehatan. Dengan BPJS maka biaya untuk pelayanan kesehatan menjadi lebih ringan karena semuanya di tanggung oleh BPJS, kewajiban peserta BPJS hanyalah membayar iuran Premi bulanan yang jumlahnya disesuaikan dengan kelas BPJS yang mereka ambil.



#### **4.1.10 Syarat-Syarat Pendaftaran BPJS**

##### **a. Syarat Pendaftaran**

- 1) Surat rujukan dari faskes tingkat 1, anda bisa fotokopi 1 atau 2 lembar untuk antisipasi
- 2) KTP asli dan juga fotokopi ktp pasien jika sudah dewasa.
- 3) Kartu keluarga dengan fotokopinya, 1 atau 2 lembar.
- 4) Kartu BPJS dan juga fotokopinya 1 atau 2 lembar.

##### **b. Menuju Pelayanan**

- 1) Membawa persyaratan yang sudah tentukan
- 2) Mengambil nomor antrian
- 3) Melakukan pengobatan
- 4) Mengambil obat di bagian farmasi/ tempat pengambilan obat

#### **4.1.11 Deskripsi Data Narasumber di RSUD Dr. Pirngadi Medan**

Berdasarkan penelitian yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap informan penelitian, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan dengan persepsi masyarakat tentang pelayanan BPJS yang diberikan rumah sakit.

Selain itu, data penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan terkait dengan persepsi masyarakat terhadap

pelayanan pasien BPJS sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian. Adapun data informan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.3 Data Identitas Informan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>Umur</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Tempat Tinggal</b>
1	Neli	35	Honoror	Jl. Krakatau
2	Halimah	42	Ibu rumah tangga	Jl. Sidorukun
3	Nurdin	46	Wiraswasta	Jl. Sampali
4	Fandy	34	Wiraswasta	Jl. Ampera Raya
5	Lena	31	Ibu rumah tangga	Jl. Cemara
6	Anita	57	Wiraswasta	Medan
7	Marliang	43	Wiraswasta	Percut
8	Linda	39	Wiraswasta	Jl. Masjid
9	Juanda	27	Wiraswasta	Jl. Halat
10	Nurhalimah	27	Bidan	Tembung

**Sumber : RSUD Dr. Pirngadi Medan**

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pada umumnya pasien yang menggunakan BPJS tersebut adalah keluarga yang rata - rata ekonominya standar.

## **4.2 PEMBAHASAN**

### **4.2.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Pengguna BPJS di RSU Dr. Pirngadi Medan**

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS di RSU Dr. Pirngadi Medan dapat diperoleh dari hasil wawancara diantaranya tentang prosedur pelayanan yang diberikan, sarana dan prasana, hambatan dalam melakukan pendaftaran, komunikasi perawat dan dokter yang memberikan pelayanan, keramahan perawat dan dokter yang memberikan pelayanan, kedisiplinan waktu staf, perawat, dan dokter serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pengguna BPJS dan proses pelayanan yang diberikan RSU Dr. Pirngadi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS diperoleh dari pasien yang bernama Marlinang beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSU Dr. Pirngadi pelayanan yang diberikan menurut beliau masih kurang baik dalam melayani pasien, pasien terlalu lama menunggu. Sarana dan prasarana menurut beliau masih kurang lengkap, hambatan yang dialami dalam melakukan pendaftaran BPJS di rumah sakit tidak ada hambatan cuman hanya terlalu lama menunggu, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter yang memberikan pelayanan kurang baik dalam melayani pasien perawat dan dokter masih kurang ramah dengan pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan perawatnya masih kurang dalam keahliannya membuat

pasien masih bingung, sedangkan dokternya sudah cukup bagus. Kedisiplinan waktu staf, perawat dan dokter menurut beliau ketepatan waktu pelayanan kurang baik membuat pasien terlalu lama menunggu, dan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pengguna BPJS sampai pada proses pelayanan yang diberikan di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi proses pendaftarannya harus dipercepat agar pasien tidak terlalu lama menunggu dan pelayanannya juga harus lebih di tingkatkan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang bernama Anita beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr. Pirngadi pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan pasien, sarana dan prasarana sedikit kendala karena terlalu lama menunggu dan juga membuat pasien merasa bosan, hambatan yang dialami dalam melakukan pendaftaran awalnya masih bingung karena terlalu banyak antrian dan setelah selesai sudah mengerti, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter sudah cukup baik akan tetapi perawatnya kurang cukup ramah terhadap pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan sudah baik, kedisiplinan waktu staf perawat dan dokter yang bekerja tidak tepat waktu sudah membuat terlalu lama menunggu dan hal-hal yang perlu di perbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pelayanan proses pendaftarannya harus lebih dipercepat dan juga pelayanan yang diberikan harus lebih di tingkatkan lagi beserta fasilitas yang diberikan”.

Berdasarkan hasil wawancara tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap pasien pengguna BPJS RSUD Dr. Pirngadi yang bernama Lena beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang di berikan kepada pasien BPJS di

RSU Dr. Pirngadi pelayanan yang di berikan tidak ada hambatan dan semuanya lancar-lancara sampai sekarang,sarana dan prasaana yang di berikan sudah lengkap juga papan pemberituahanya sudah ada,Dalam proses pendaftaran BPJS lumayan palingan ada masalah masalah kecil seperti kurang ada nya pengarahan dalam memelakukan pendaftaran yang di berikan kepada pasien yang mengakibatkan terjadi kebingungan, segi komunikasi perawat dan dokter sudah cukup baik dan mudah di pahami,dari segi keramahan seluruh nya dari perawat dokter juga tempat pengambilan obat sudah cukup ramah,sedangkan dari segi keahlian selama berobat menggunakan BPJS di rumah sakit cukup baik,juga dari segi kedisiplinan perawat dan dokter sudah cukup baik,sarana untuk rumah sakit bahawa pelayanan yang di berikan kepada pasian BPJS di perbaiki dan di tingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pasien bernama Nurdin beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang di berikan kepada pasian BPJS di RSU Dr. Pirngadi lumayan bagus tapi masih ada kendala seperti kurangnya pemberitahuan dan pemberitahuan,sarana dan prasarana sudah cukup lengkap seperti ada nya cafee, kantin dan tempat poto copy dan juga masih ada sarana yang tidak di manfaatkan dengan baik seperti taman tidak begitu bersih dan rapi untuk bersantai, juga satpam jarang ada di tempat, dalam proses proses pendaftaran BPJS saat mendaftar masih bingung karna baru pertama kali mendaftar,dari segi komunikasi sudah cukup baik dan mudah di mengerti,dari segi keramahan perawat nya tidak begitu ramah sedangkan dokternya cukup ramah, dari segi keahlian juga sudah cukup baik, sedangkan kedisiplinan lumayan lama yang membuat pasien menunggu,saran yang diri bapak Nurdin

pelayanannya di tingkatkan lagi termaksud juga fasilitas sudah ada di gunakan seoptimal mungkin juga pengaran buat pasien di tingkatkan juga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama pasien yang bernama Halimah sodara mengatakan “Prosedur pelayanan yang di berikan kepada pasien lumayan baik tapi juga masih ada hambatan seperti dalam melakukan pendaftaran dan juga berobat,sarana dan prasarana sudah lengkap dan bisa di gunakan dengan baik cuman kendala yang di hadapi yaitu obat obatan sering sekali tidak ada, dalam melakukan pendaftaran BPJS di rumah sakit sudah cukup baik, dari segi komunikasi perawat dan dokter kurang begitu baik sering terjadi kebingungan saat melakukan pengobatan,dari segi keramahan perawatnya tidak begitu ramah tapi dokternya cukup bagus,dari segi keahlian cukup baik,kalau tentang kedisiplinan dokternya lumayan lama datangnya yang membuat menunggu cukup lama karna banyaknya antiran,saran yang diberikan rumah sakit pelayan yang di berikan kepada pasien pengguna BPJS di tingkatkan lagi juga dari segi pelayanan, pendaftaran dan juga obat-obatan di lengkapi agar pasien mendapatkan obat yang di butuhkan agar pasien jadi nyaman.

Wawancara yang dilakukan bersama pasien yang bernama Juanda beliau mengatakan bahwa “porsedur pelayanan BPJS sudah cukup baik, sarana dan prasarana masih ada yang kurang seperti fasilitas stpm yang memberikan pengarahannya kepada pasien terutama kepada pasien yang lanjut usia,dalam proses pendaftaran BPJS cukup lambat di karnakan banyaknya persaratan yang harus di lengkapi,dari segi komunikasi perawat dan dokter sudah cukup baik,sedangkan dari keramahan perawat yang masih kurang baik seperti jarang tersenyum tapi semuanya sudah cukup baik, dari keahlian perawat dan dokter cukup ahli,

kedisiplinan perawat dan dokter juga sudah cukup baik, saran yang di berikan kepada rumah sakit ialah lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada pengguna BPJS dan juga semuanya di berikan kemudahan kepada pasien yang berobat di rumah sakit pirngad, juga fasilitasnya sederhana seperti penempatan seorang satpam sebagai pengarah kepada pasien agar pasien mudah dalam melakukan pendaftaran dan berobat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama sodari Linda beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang di berikan kepada pasien pengguna BPJS sudah cukup baik, sarana dan prasarana sudah lengkap dan bisa di gunakan salah satunya kantin yang dekat, dalam melakukan pendaftaran BPJS di rumah sakit pirngadi tidak menemukan adanya hambatan, dari segi komunikasi perawat dan dokter juga sudah cukup bagus, sedangkan keramahan perawat dan dokter tidak begitu bagus salah satunya perawat yang tidak begitu ramah kepada pasien, sedangkan tentang keahlian perawat dan dokter sudah cukup bagus, dari segi kedisiplinan perawatnya sudah cukup disiplin namun dokternya yang cukup lama datang yang membuat terjadi yang menjadi keluhan saat ini, saran dari yang di berikan kepada pasien ialah prosedur pelayanan nya lebih di tingkatkan lagi dan juga di percepat agar tidak menunggu terlalu lama”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap persepsi masyarakat pengguna BPJS diperoleh dari pasien yang bernama Nurhalimah beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr. Pirngadi pelayanan yang diberikan menurut beliau masih kurang baik dalam melayani pasien, pasien terlalu lama menunggu. Sarana dan prasarana

menurut beliau masih kurang lengkap, hambatan yang yang dialami dalam melakukan pendaftaran BPJS di rumah sakit tidak ada hambatan cuman hanya terlalu lama menunggu dalam proses pendaftarannya, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter yang memberikan pelayanan kurang baik dalam melayani pasien perawat dan dokter masih kurang ramah dengan pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan perawatnya masih kurang dalam keahliannya membuat pasien masih bingung, sedangkan dokternya sudah cukup bagus. Kedisiplinan waktu staf, perawat dan dokter menurut beliau ketepatan waktu pelayanan kurang baik membuat pasien terlalu lama menunggu, dan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pengguna BPJS sampai pada proses pelayanan yang diberikan di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi proses pendaftarannya harus dipercepat agar pasien tidak terlalu lama menunggu dan pelayanannya juga harus lebih di tingkatkan serta fasilitasnya harus lengkap”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang bernama Neli beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr. Pirngadi pelayanan yang diberikan lumayan memuaskan akan tetapi ada sedikit yang kurang, sarana dan prasarana yang diberikan sudah lengkap jadi membuat pasien lebih nyaman, hambatan yang dialami dalam melakukan pendaftaran terlalu lama menunggu membuat pasien yang mendaftar menjadi bosan, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter sudah cukup baik akan tetapi perawatnya kurang cukup ramah terhadap pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan sudah baik, kedisiplinan waktu staf perawat dan dokter yang bekerja tidak tepat waktu sudah membuat terlalu lama



menunggu dan hal-hal yang perlu di perbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi dan lebih disiplin agar pasien pengguna BPJS merasa nyaman”.

Berdasarkan hasil wawancara tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap pasien pengguna BPJS RSUD Dr. Pirngadi yang bernama Fandy beliau mengatakan bahwa “prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr. Pirngadi pelayanan yang diberikan lumayan memuaskan, sarana prasarana yang diberikan kurang melengkapi obat-obatan yang diperlukan tidak ada, hambatan dalam proses pendaftaran ada sedikit kendala karena terlalu lama menunggu, komunikasi dan keramahan perawat dan dokter yang memberikan pelayanan sudah baik akan tetapi perawatnya kurang cukup ramah terhadap pasien, keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan sudah baik, kedisiplinan waktu staf perawat dan dokter yang bekerja tidak tepat waktu sudah membuat terlalu lama menunggu dan hal-hal yang perlu di perbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pelayanan harus lebih di tingkatkan lagi dan lebih disiplin agar pasien pengguna BPJS merasa nyaman”.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat pengguna BPJS kesehatan dalam pelayanan Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan yang dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang dimana peneliti dapat menyimpulkan diantaranya sebagai berikut :

- a. Sesuai dengan hasil wawancara prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah cukup memuaskan
- b. Sesuai dengan hasil wawancara sarana dan prasarana sudah cukup baik akan tetapi fasilitas yang sudah ada kurang dioptimalkan
- c. Dalam proses pendaftaran masih ditemukannya hambatan dalam proses pendaftarannya masih cukup lama membuat proses pendaftaran pasien BPJS menjadi terhambat.
- d. Sesuai hasil wawancara dengan pasien pengguna BPJS komunikasi, keramahan dan keahlian perawat dan dokter sudah cukup baik sehingga pasien sudah merasa nyaman dalam proses pengobatan sedangkan kedisiplinan dokter masih ditemukannya masalah seperti keterlambatan dokter dalam memberikan pengobatan terhadap pasien pengguna BPJS sehingga pasien menunggu terlalu lama.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan dan memberikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan dalam pelayanan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan diantaranya yaitu :

- a. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS di rumah sakit.
- b. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar lebih memanfaatkan fasilitas yang sudah ada secara optimal.
- c. Diharapkan petugas dapat memaksimalkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien kurang adanya kesigapan, ketanggapan dan keramahan kepada pasien khususnya pengguna BPJS kesehatan.
- d. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan dan menekankan kedisiplinan agar dokter hadir tepat waktu dan tidak terlambat.
- e. Diharapkan kepada pihak BPJS dan rumah sakit agar melengkapi obata-obatan yang diperlukan oleh pasien sehingga pasien menjadi lebih nyaman dan mudah dalam melakukan pengobatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Ibnu, 2009. *Kedudukan Persepsi Dalam Islam*,  
<https://ibnuabbas.wordpress.com/2009/11/22/kedudukan-persepsi-dalam-islam/>Diakses jam 13.06 tanggal 22 November 2018
- Artmanda, Vrista. 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*,  
Bandung: PT Refika Aditama
- Azwar, Azrul.2002. *Pengantar Administrasi kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi, Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu Sosial, dan Humaniora*. Bandng : CV PUSTAKA SETIA
- Edi Suharto, 2005. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refika Aditama Cet Ke-1
- Gani, Ascobat. 2018. *Aspek-aspek Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Rajawali Press
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Herlambang, Susatyo. 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah* : Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Iskandar, Dalmy. 2006. *Rumah Sakit Tenaga Kesehatan dan Pasien*, Jakarta: Sinar Grafika
- Koentjaraningrat. 2002. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaharuan.

Lamsudin, Rusdi. 12 Februari 2002. “*Nuansa Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam*”. <http://www.suaramuhammadiyah.com>. Diakses jam 13.06 tanggal 22 November 2018

Malcom, Hardy dkk. 1988. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga

Moelong, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset

Mubarak, Wahit Iqbal. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Pohan S. Imbalo. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC

Pramukti, sigit angger.dkk. 2017. *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*. Yogyakarta : Pustaka Yustisia

Raditio. A. Th. 2014. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien*” JURNAL ILMU MANAJEMEN STIE IEU Yogyakarta. Volume 11, No 2, April 2015

Rahditya Edo , 2013. “*Kesehatan Menurut Al-Qur’an dan Hadist*”. [https://www.academia.edu/6531109/KESEHATAN\\_MENURUT\\_AN\\_DAN\\_HADIS](https://www.academia.edu/6531109/KESEHATAN_MENURUT_AN_DAN_HADIS) Diakses jam 09.09 tanggal 17 Februari 2019

Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Kesehatan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Republik Indonesia, 1992. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian kesehatan

Republik Indonesia, 2011. *Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Kementrian kesehatan

Republik Indonesia, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 28 tahun 2014*. Jakarta: Kementrian Kesehatan

Republik Indonesia. 2004. *Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementrian kesehatan

Sari Permata Fitri.2015. “*Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Mandiri Dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam*”. JURNAL Jom FISIP Universitas Riau Pekanbaru. Volume 2 No. 2 – Oktober 2015

Sarwono, Sarlito W dan Eko A. Meinarno. 2011. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta

\_\_\_\_\_ Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Bandung: PT. Alfabeta

Walgito, Bimo, 1989. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta : Andi Offset

Wijono, Djoko. 2003 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol I*, Surabaya: Airlangga University Press

### **Panduan wawancara**

Judul peneliti : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DR. PIRNGADI MEDAN

Nama peneliti : Prama Yuda Marpaung

Prodi/Fakultas : Ilmu Kesejahteraan Sosial/Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

### **Identitas Informan**

- a. Nama : .....
- b. Jenis kelamin : .....
- c. Umur : .....
- d. Pekerjaan : .....
- e. Tempat tinggal : .....
- f. Tempat dan waktu : .....

### **Daftar Wawancara**

- 1) Bagaimana menurut anda tentang prosedur pelayanan yang di berikan kepada pasien BPJS di RSUD Dr. Pirngadi?  
Jawab :
  
- 2) Bagaimana menurut anda apakah sarana dan prasarana di RSUD Dr. Pirngadi sudah lengkap?  
Jawab :
  
- 3) Apakah hambatan yang anda alami dalam melakukan pendaftaran BPJS di RSUD Dr. Pirngadi?  
Jawab :

4) Bagaimana pendapat anda tentang komunikasi perawat dan dokter yang memberikan pelayanan pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi?

Jawab :

5) Bagaimana pendapat anda tentang keramahan perawat dan dokter yang memberikan pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi?

Jawab :

6) Bagaimana pendapat anda tentang keahlian perawat dan dokter yang memberikan pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi?

Jawab :

7) Bagaimana menurut anda tentang kedisiplinan waktu pada staf, perawat dan dokter yang bekerja di RSUD Dr. Pirngadi?

Jawab :

8) Menurut anda, hal-hal apa saja yang perlu di perbaiki dalam proses pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sebagai pengguna BPJS sampai pada proses pelayanan yang di berikan?

Jawab :



## DOKUMENTASI



Gambar 1. Kantin RS. Dr. Pirngadi Medan



Gambar 2. Foto copy Rumah Sakit



Gambar 3. Cafe & Resto RS. Dr. Pirngadi





Gambar 5. Pusat Informasi RS. Dr. Pirngadi



Gambar 6. Instalasi Gawat Darurat RS. Dr. Pirngadi





Gambar 7. Wawancara dengan Informan



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Prama Yuda Marpaung

Tempat,Tanggal Lahir : Tanjungbalai, 25 November 1997

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Tembung Psr VII Jl. Sederhana Perumahan Puri  
Candana

Anakke : tiga dari tiga bersaudara

### **Riwayat Pendidikan :**

PendidikanDasar : SDN. 130002 TANJUNGBALAI ( 2003-2009)

PendidikanMenengah Pertama : SMPN.10 TANJUNGBALAI (2009-2012)

: SMAN.1 TANJUNGBALAI (2012-2015)

PendidikanTinggi : Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial (2015-2019)

Medan, 09 Februari 2019

**Prama Yuda Marpaung**  
**NPM.1503090002**



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) 6610460 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

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

Ilmu Kesejahteraan Sosial

Medan, 19 - Oktober 2018

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Prama Yuda Marpaung  
NPM : 1503090002  
Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Tabungan sks : 133 sks, IP Kumulatif 3,46

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

Judul yang diusulkan	Persetujuan
1. PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI R.S PRINGAOL MEDAN	AAC
2. AKSES MASYARAKAT MISKIN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PROGRAM BPJS DI KEL. KAPIAS	
3. IMPLEMENTASI PROGRAM BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI R.S PRINGAOL MEDAN	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. 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  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tel. 19 - Oktober 2018

Ketua,

Pd: YURISTA TANJUNG Pemohon.

242

Prama Yuda Marpaung



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**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> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 915/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial tertanggal : 19 Oktober 2018 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : PRAMA YUDA MARPAUNG  
NPM : 1503090002  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2018/2019  
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRGADI MEDAN  
Pembimbing : Dra. YURISNA TANJUNG, 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: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
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 : 19 Oktober 2019.

Ditetapkan di Medan,  
Medan, 11 Jumadil Awal 1440 H  
17 Januari 2019 M

Dekan



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.

Penyusunan :

1. Ketua P.S. Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Penanggung



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**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

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 20-Desember 2018.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Prama Yuda Marpaung  
 NPM : 150109002  
 Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 915./SK/IL3/UMSU-03/F/2018.. tanggal 19-Oktober-2018.. dengan judul sebagai berikut :

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
 PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT  
 DR. PRINGADI MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

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

Marsretul  
 Pembimbing  
 (Marsretul)

Pemohon  
 Prama Yuda Marpaung  
 (Prama Yuda Marpaung)



SEMINAR SEMINAR FIKSIOLOGI  
 Nomor: 1032/KEP/II.3-AUUMSU-03/17/2018

Program studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
 Hari, Tanggal : Kamis, 27 Desember 2018  
 Waktu : 08.30 WIB s/d. Selesai  
 Tempat : LAB. FISIP Gedung C UMSU  
 Pemimpin Seminar : H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
6	MAGHIBRAH NIZANI MAULANA	1503090024	H. MUJAHIDDIN, S.Sos, MSP.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	PERAN CSR PT. INALUM DALAM PENGEMBANGAN MASYARAKAT DI DESA SEI SUKA DERAS KABUPATEN BATUBARA
7	PRAMA YUDA MARPAUNG	1503090002	Drs EFENDI AUGUS, M.SI	Drs. YURISNA TANJUNG, M.AP.	PRESEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RS PRINGADI MEDAN
8	CLARA AUDIVA SIPATUNG	1503090028	Dr. AZAMRIS CHANRA, M.AP., H.	Drs. ABDUL JALAL BATUBARA, M.AP.	EFEKTIVITAS PELAYANAN SOSIAL UPT DHARMA ASIH DALAM MEMBINA ANAK KELLURGA MISKIN
9	HAMIDAH	1503090017	Drs. ABDUL JALAL BATUBARA, M.AP.	Dr. MOHD. YUSRI, M.SI	PERAN BUMDES 'SIMPAN PINJAM TOTAP SELAJTERA' DALAM MENINGKATKAN EKONOMI KELUARGA PESERTA UKM DI DESA TOTAP MAJAWA KABUPATEN SIMALUNGUN
10	LALA ASLU CLAUDIA RANGKUTI	1503090039	Drs. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Drs EFENDI AUGUS, M.SI.	PERAN PANTI ASUHAN ADE IRMA SURYANI DALAM MENINGKATKAN POTENSI DIRI ANAK ASUH

Melaksanakan Ratusan Anwar 1440 H  
 26 Desember 2018 M



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



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) 6610466 Ext. 205-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umssu.ac.id> E-mail: [rektor@umssu.ac.id](mailto:rektor@umssu.ac.id)

56-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : PRAMA YUDA MARRAWATI  
 N P M : 1503090002  
 Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
 Judul Skripsi : Partisipasi masyarakat terhadap program pemberdayaan dalam pengalangan jaminan sosial (GPKS) kesehatan di RW. Dr. Persegi merah.


No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	6/11/2018	Bimbingan secara umum bab 1 bab 2 dan bab 3	WA
2.	15/11/2018	Bimbingan latar belakang dan teori	WA
3.	27/11/2018	Bimbingan Metode penelitian dan kerangka konsep	WA
4.	30/11/2018	Acc Proposal	WA
5.	16/1/2019	Bimbingan wawancara	WA
6.	18/1/2019	Bimbingan wawancara dan acc	WA
7.	19/2/2019	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5	WA
8.	23/2/2019	Bimbingan Bab 4	WA
9.	26/2/2019	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5	WA
10.	27/2/2019	Acc skripsi	WA

Medan, 27 Februari.....2019.

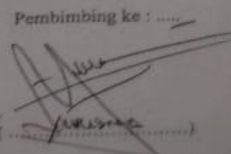
Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : .....









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

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6024567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

SK-6

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, .....20.....

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Nama lengkap : Pasra Yuda Mappanah  
 N P M : 15.0309.0002  
 Program Studi : Ilmu Keorganisasian Sosial  
 Alamat rumah : Jalan Suren - Pari Lt. VI Kapis. Pulau Buaya ke. Katuk. Sibung Telp : 08.53.2250 0029

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 berajan, rangkap 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap 3;
5. Konversi 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,

*(Pasra Yuda Mappanah)*

Disetujui oleh :

Medan, .....20.....

Medan, .....20.....

Dekan,

a.n.Rektor,  
 Wakil Rektor - I

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,MSP.)

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



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](mailto: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 : Prasna Yuset Marpaung  
 Tempat, tgl. lahir : Tanjung Balai, 25-4-1996  
 Agama : Islam/Kristen/Katolik/Hindu/Budha\*  
 Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda\*  
 N P M : 1503090002  
 Alamat Rumah : Jl. Sipin-peri Lt. VI Karis Pulau buaya  
Kec. Kuala Nabung Telp/HP. ....  
 Pekerjaan/Instansi : .....  
 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,



Prasna Yuset Marpaung



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

Jalan Kapten Mochtar Beji No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6824567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6825474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**BORANG DATA ALUMNI**



I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	Putra Vinda Mardiana LP*
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	Tanjung Balai 25-11-1996
AGAMA	Islam
SUKU BANGSA	Batak
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2015
N.P.M	1503090002
JURUSAN	Ilmu Kesejahteraan Sosial
ASAL SEKOLAH	Graha Alqam 1 Kota Tanjung Balai
ALAMAT SEKOLAH	Jl. MT Haryono No 10
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	Pengaruh masyarakat terhadap pelayanan pasien dalam penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) kesehatan di rumah sakit umum di tingkat rumah
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	KAWIN/BELUM KAWIN/JANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIA ..... ORANG, WANITA ..... ORANG = ..... ORANG
ALAMAT RUMAH & KODE POS	
TELEPON/HP	
NAMA AYAH	Pardindungan
NAMA IBU	Pardindungan Alwara
PEKERJAAN ORANG TUA	Karyawan
ALAMAT RUMAH & KODE POS	Jl. Geroni - Sari Lt. 11 Nomor pos 21331
TELEPON/HP	0853 57 25 0061
V. KETERANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	





UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI  
Nomor : 417/UND/II/3-AU/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Kesejahteraan Sosial  
Hari, Tanggal : Sabtu, 02 Maret 2019  
Waktu : 09.00 Wib s.d. selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGLUJI I	PENGLUJI II	PEMBAHING	
6	PRAMA YUDA MARPAUNG	1503090002	Drs. EFENDI AUCUS, M.Si	H. MUHAJIDDIN, S.Sos, M.SP	Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP	PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELANGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUJI Dr. PIRNGADI MEDAN
7	MAGHERAH INZANI MAULANA	1503090024	Dr. MOHD. YUSRI ISFA, M.Si	Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP	PERAN CSR PT. INALIM DALAM PENGEMBANGAN MASYARAKAT DI DESA SE SUKA DEKAS KABUPATEN BATUBARA
8						
9						
10						

Menulis Sidang:

1.

Ditandatangani oleh:

Rektor

Dr. KURNIAWAN ARIFIN, SH, M.Hum



Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

Panitia Ujian



Sekretaris

Drs. ZULFANIK, M.I.Kom

Medan, 23 Jumadil Akhir 1440 H  
28 Februari 2019 M



**UMSU**  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**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> Email: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 051/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 13 Jumadil Awal 1440 H  
19 Januari 2019 M

Kepada Yth : **Pimpinan Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi**  
**Kota Medan**  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

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 : **PRAMA YUDA MARPAUNG**  
N P M : 1503090002  
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2018/2019  
Judul Skripsi : **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PASIEN  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM Dr. PIRNGADI MEDAN**

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



Dekan

*Dr. Afifin Saleh, S.Sos., MSP.*



PEMERINTAH KOTA MEDAN  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. PIRNGADI**

( AKREDITASI DEP. KES. RI NO. : HK. 08.06.3.5.738 TGL. 9 FEBRUARI 2007 )

Jalan Prof. H.M. Yamin, SH No. 47 MEDAN

Tel : (061) 4536022 - 4158701 - Fax. (061) 4521223



Nomor : 070/ *835* /B.LITBANG/2019  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Penelitian  
**An. Prama Yuda Marpaung**

Medan, *9* Februari 2019

Kepada :  
Yth. Dekan FISIP  
Universitas Muhammadiyah  
Sumatera Utara  
di  
Tempat

Dengan hormat,

Membalas surat saudara no 051/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal : 19 Januari 2019 perihal : Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan bahwa:

*NAMA* : PRAMA YUDA MARPAUNG  
*NIM* : 1503090002  
*Institusi* : S-1 FISIP UMSU

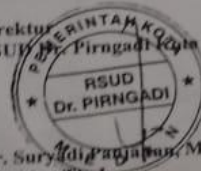
Telah selesai melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Pirngadi Kota Medan dengan judul :

***Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.***

Untuk kelangsungan kegiatan Penelitian, kiranya saudara dapat memberikan kepada kami 1 (satu) eksp. Skripsi jilid Lux dan 1 (satu) buah dalam bentuk CD.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur  
RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan



Dr. Suryadi Pradjawan, M. Kes, Sp. PD, FINASIM  
Pembina TK-1  
NIP. 19640428 199903 1 001